

## INTISARI

Perkembangan jenis usaha di sektor jasa semakin meningkatkan jenis jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Persaingan antar pengusaha di bidang jasa semakin ketat untuk saling berlomba memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi konsumen. Semakin bertambahnya penyedia layanan jasa, konsumen dapat semakin mempunyai banyak pilihan untuk menggunakan layanan jasa yang memberikan kepuasan dan kenyamanan yang diinginkan.

Penelitian dilakukan dengan tujuan memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari konsumen PT Herona Express. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Herona Express dan mengetahui kesenjangan antara persepsi harapan konsumen dengan kinerja layanan jasa yang diterima konsumen. Penelitian menggunakan data sekunder dan primer dengan survei kuisisioner. Data hasil dari survei penelitian kemudian dianalisa untuk mengetahui demografi responden, korelasi tiap variabel, dan analisa untuk memperoleh faktor-faktor yang dominan terhadap kepuasan konsumen terhadap kinerja layanan jasa yang diterima. Pengujian dibantu dengan SPSS 17.0 dengan macam pengujian yaitu uji korelasi *Kendall*, *Chi square*, korelasi *Pearson*, uji perbandingan *Means*, uji *wilcoxon*, dan analisa faktor. Untuk analisa kepuasan dilakukan dengan diagram kartesius, analisa interval klas, dan analisa perbandingan dari hasil pengujian sebelumnya.

Berdasarkan pengujian dan analisa data yang telah dilakukan diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kinerja layanan jasa PT Herona Express. Dari analisa data diperoleh kesimpulan bahwa layanan jasa sudah memberikan kepuasan bagi konsumen.

Kata kunci: jasa, kepuasan pelanggan, analisa kepuasan,