

ABSTRAK

Berbagai penyedia jasa ekspedisi logistik di Indonesia bersaing untuk mendapatkan pelanggan guna dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan situs web. Salah satu langkah untuk meningkatkan jumlah pelanggan adalah dengan memaksimalkan performa situs web JNE Express. Atribut dalam situs web JNE Express dapat menjadi indikator penilaian kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap sebuah situs web. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas situs web pada kepuasan dan loyalitas di JNE Express. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden secara daring melalui aplikasi *Google Form* yang dianalisis menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan menguji 323 data responden. Berdasarkan analisis penelitian ini, beberapa variabel situs web terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di JNE Express. Sehingga penelitian ini juga memberikan implikasi penting bagi pihak perusahaan untuk meningkatkan performa situs web guna meningkatkan daya saing dalam kompetisi menarik minat pelanggan baru dan meningkatkan ceruk pasarnya, sehingga dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan JNE Express.

Kata Kunci : Situs web, Jasa Ekspedisi, Kegunaan yang Dipersepsikan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Various logistics forwarding service providers in Indonesia compete for customers to improve the quality of website services. One of the steps to increase the number of subscribers is to maximize the performance of the JNE Express website. Attributes in the JNE Express website can be an indicator of customer satisfaction and loyalty assessment of a website. This study aims to analyze the effect of website quality on satisfaction and loyalty in JNE Express. This study uses a questionnaire distributed to respondents online through the Google Form application which is analyzed using a structural equation model (SEM) by testing 323 respondent data. Based on the analysis of this research, several website variables are proven to have a significant effect on customer satisfaction and loyalty at JNE Express. So, this research also has important implications for the company to improve website performance to increase competitiveness in the competition to attract new customers and increase its market niche, thereby increasing the profitability of the JNE Express company.

Keywords : Website, Expedition Service, Perceived Usefulness, Satisfaction, Customer Loyalty.