

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Erakurir di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang dibagikan kepada konsumen PT Tiki Jalur Nugraha Erakurir (JNE) di Yogyakarta. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 sample. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji asumsi penyimpangan klasik, sedangkan pengujian data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang relatif besar yaitu sebesar 31,9%, dengan didapatkan koefisien regresi sebesar 0,319.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to know the influence of the quality service to the satisfaction of consumers at PT Tiki Jalur Nugraha Erakurir (JNE) di Yogyakarta in Yogyakarta. The research using questionnaires for the instrument research, questionnaires share to consumers at PT Tiki Jalur Nugraha Erakurir (JNE) in Yogyakarta. The number of sample in this study is 120 sample. Analysis used in this study is analysis of the regression linear risk and assumption classic, while testing data using validity test, reliability test, and normality test. The result showed that quality of service and satisfaction consumers have the influence of big enough namely of 31,9% as well as found the coefficient of regression of 0,319.

Key word : quality of service, satisfaction of consumers