

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAAAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. JNE KOTA TERNATE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability*, *tangible*, *reliablility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. JNE atau konsumen yang pernah menggunakan jasa PT.JNE di Kota Ternate Jumlah sampel yang didapatkan menggunakan perhitungan sampel Sebanyak 95 Responden dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan program *SPSS 16*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE. Namun pada uji T terdapat *tangible*, *reliablility*, *responsiveness*, *assurance*, Tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan pada *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan secara parsial

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen