

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN

BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Suatu Studi Komparatif Pada Konsumen Pengguna Layanan

Jasa PT. Pos dengan PT. JNE di Kecamatan Rancah)

ARTIKEL

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu



Oleh,

SIDIK HIDAYAT

3402180146

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH

2022

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Suatu Studi Komparatif Pada Konsumen Pengguna Layanan
Jasa PT. Pos dengan PT. JNE di Kecamatan Rancah)

Sidik Hidayat
NIM. 3402180146
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis
Email : sidikhidayat38@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini difokuskan pada Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Studi Komparatif Pada Konsumen Pengguna Layanan Jasa PT. Pos Dengan PT. Jne Di Kecamatan Rancah). Tujuan penelitian ini adalah 1.] Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia di Rancah, 2.] Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT. JNE di Rancah, 3.] Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia dan PT. JNE di Rancah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif komparatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh menggunakan analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, uji t, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, uji f dan uji chi square. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa perbandingan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di berpengaruh pada PT. Pos Indonesia sebesar 56,95% terhadap kepuasan konsumen sedangkan pada PT. JNE sebesar 67,22% terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari uji chi square menunjukkan bahwa perbandingan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,0025.

***Kata Kunci:* Perbandingan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang, Kepuasan Konsumen**

DAFTAR PUSTAKA

Basah, Sjachran, 1994. *Hukum Tata Negara Perbandingan*. Bina Aksara, Jakarta.

Danang Sunyoto. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : *Center for Academic Publishing Service (CAPS)*

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga

Rangkuti, 2006. *Analisis SWOT. Teknik membedah kasus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Suryanto, Mikael Hang. 2016. *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*. Jakarta: Grasindo

Tjiptono, Fandy (1999) *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajemen*, Majalah Usahawan, No.3 Th. XXVII, Maret.