

ABSTRAK

Gulo, Elfan Selamat Putra. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Kabupaten Nias Barat. Skripsi. Pembimbing. Eduar Baene, S.E.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express Kabupaten Nias Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan objek penelitian J&T Express Kabupaten Nias Barat. Sumber data diambil dari dokumentasi, hasil wawancara dan hasil observasi. Dalam penelitian ini, wawancara dengan berbagai pertanyaan tentang topik penelitian dilakukan secara langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen kurang puas dalam pelayanan yang diberikan J&T Express Nias Barat dalam hal jasa pengiriman dan pengantaran barang ke alamat konsumen langsung, dimana banyak konsumen melakukan complain baik itu keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, kurir melakukan pembatalan barang secara sepihak maupun kesalahan pengiriman itu menjadi bahan evaluasi bagi jasa J&T sendiri supaya pelayanan yang diberikan kepada konsumen lebih baik lagi.

Kata Kunci : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Kabupaten Nias Barat.

ABSTRACT

Gulo, Elfan Selamat Putra. (2024). Analysis of consumer satisfaction in using goods delivery services at J&T Express in West Nias Regency. Thesis. Guiding. Eduar Baene, S.E., M.Si

This study aims to determine the analysis of consumer satisfaction in using goods delivery services on J&T Express in West Nias Regency. This study is a descriptive research with qualitative approach with J&T Express research object of West Nias Regency. Data sources are taken from documentation, interview results and observation results. In this study, interviews with various questions on research topics were conducted directly.

The results of the study show that consumers are less satisfied in the services provided by J&T Express Nias Barat in terms of delivery services and delivery of goods to direct consumer addresses, where many consumers complain whether it is delay in delivery of goods, damage to goods, couriers making unilateral cancellation of goods or errors of delivery that become an evaluation material for J&T's own services so that the service provided to consumers is even better.

Keywords: Analysis of Consumer Satisfaction Level In Using Goods Delivery Services At J&T Express Regency Nias Barat.