

ABSTRAK

Gea, Herianto.2025.Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli (Studi Kasus Pelayanan Dalam Pengiriman Barang Pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli) Skripsi. Prodi Manajemen. Universitas Nias. Pembimbing Bapak Eduar Baene, S.E., M., Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pengiriman barang pada PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman. Penelitian ini merekomendasikan PT. JNE Express Cabang Kota Gunungsitoli untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT. JNE Express, kota Gunungsitoli.

ABSTRACT:

Gea, Herianto. 2025. Analysis of Service Quality in Freight Delivery at PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch (Case Study of Services in Shipping Goods at PT. JNE Express Gunungsitoli City Branch) Thesis. Management Study Program. University of Nias. Supervisor Mr. Eduar Baene, S.E., M., Si

This study aims to analyze the service quality in goods delivery at PT. JNE Express Gunungsitoli Branch. Service quality is an essential factor influencing customer satisfaction and contributing to increased customer loyalty. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection methods including interviews, observations, and documentation, analyzed using the Miles and Huberman data analysis model. The results show that although most customers are satisfied with the services provided, several aspects need improvement, such as delivery speed and timeliness. This study recommends that PT. JNE Express Gunungsitoli Branch enhance service quality to meet customer expectations and improve overall customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Goods Delivery, Customer Satisfaction, PT. JNE Express, the city of Gunungsitoli.