

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang”. Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di tengah persaingan ketat industri jasa ekspedisi. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 97 responden yang dipilih secara *accidental sampling*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,574, yang berarti sebesar 57,4 persen variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,149 > t tabel 1,661 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, yang membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penulis menyarankan penyedia jasa J&T Express Cabang Alamsyah Ratu Prawiranegara Palembang terus meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten, terutama dalam mengelola keterlambatan pengiriman, mengoptimalkan fitur teknologi pelacakan dan komunikasi untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, J&T Express*

ABSTRACT

“The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of J&T Express Users at the Alamsyah Ratu Prawiranegara Branch in Palembang”. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction among users of J&T Express services at the Alamsyah Ratu Prawiranegara branch in Palembang. Service quality is a crucial factor in maintaining and improving customer satisfaction amid the intense competition in the courier service industry. The dimensions of service quality used in this research include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research applies both qualitative and quantitative approaches, with data collected through questionnaires distributed to 97 respondents selected using accidental sampling. The data analysis results indicate that service quality has a significant influence on customer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) value of 0.574, meaning that 57.4% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality. Furthermore, the t-test results show a t-value of 11.149 > t-table value of 1,661 with a significance level of $0.001 < 0.05$, confirming a significant influence of service quality on customer satisfaction. The researcher recommends that J&T Express at the Alamsyah Ratu Prawiranegara branch in Palembang continue to improve its service quality consistently, particularly by addressing delivery delays and optimizing tracking and communication technology features to maintain and enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, J&T Express