

ABSTRAK

Era modern saat ini, tingkat perkembangan ekonomi dunia ditandai dengan globalisasi disegala bidang yang diiringi tingginya mobilitas penduduk, lalu lintas barang dan uang dalam arus perdagangan. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa, Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah JX Express Cabang Gresik, yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, elektronik, dll. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan JX Express Cabang Gresik termasuk dalam kategori baik. Ini artinya kualitas pelayanan Jx mendapatkan penilaian positif dan kesan yang baik di hati pelanggan. Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : JX Ekspress, Pelayanan Kualitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi, Uji T, Uji F, Uji R

ABSTRACT

In the modern era, the level of world economic development is characterized by globalization in all fields accompanied by high mobility of the population, traffic of goods and money in the flow of trade. Delivery services are part of the needs of consumers, consumers tend to want something that is fast, easy, safe and practical in terms of shipping goods. One of the factors that affect consumer satisfaction is the quality of service. Good quality of service can be a competitive advantage for service companies, quality of service is also the key to achieving success. One of the companies engaged in shipping services is JX Express Gresik Branch, which is a freight forwarding and logistics company that serves delivery in the form of packages, documents, electronics, etc. Based on the results of descriptive analysis of service quality JX Express Gresik Branch belongs to the category of good. This means that the quality of Jx's service gets a positive rating and a good impression in the hearts of customers. Based on the results of the F test it can be known that the quality of service simultaneously has a significant effect on customer satisfaction. This shows that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables simultaneously (together) have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *JX Express, Quality Service, Classical Assumption Test, Regression Test, T Test, F Test, R Test*