

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh proses dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan JNE (studi pada JNE Cimincrang Gedebage) baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, korelasi berganda, uji hipotesis, dan determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses dan kualitas jasa memiliki pengaruh secara simultan sebesar 74,9% dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial menunjukkan bahwa kualitas jasa memiliki pengaruh yang lebih besar yaitu sebesar 40,5% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan proses memiliki pengaruh sebesar 34,4% berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Proses, Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan