ABSTRAK

Pada perkembangan saat ini jasa kurir di Indonesia tumbuh sangat pesat. Dimana perusahaan yang dapat masuk dalam usaha jasa di bidang kurir menjadi luas, tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ataupun koperasi dan swasta bisa masuk kedalam jasa kurir. Dengan munculnya peraturan tersebut, persaingan di bisnis kurir semakin kompetitif dikarenakan segala bentuk badan usaha dan swasta bisa masuk ke bisnis kurir tanpa pembatasan. Dari beberapa perusahaan Jasa Pengiriman yang dikenal oleh masyarakat JNE merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman yang cukup terkenal.

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE yang berlokasi di komplek Permata Kawaluyaan Jl. Permata Kawaluyaan Raya Ruko 1-4 Bandung. Dalam penelitian ini, akan di teliti mengenai kepuasan pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE.Setiap aktivitas jasa kurir yang ada harus difokuskan pada upaya manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang melebihi harapan pelanggan. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa X)yang terdiri dari *tangibles, empathy, reliability, responsiveness,* dan *assurance* dan Kepuasan pelanggan (Y) mencakup harapan dan kinerja. Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif, Teknik pengambilan sampel yang digunakan ini adalah tekniksampel Aksidental yang diteliti dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 pelanggan JNE,uji model Untuk menguji apakah variabel-variabel koefisien regresi sederhana signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian melalui uji f.

Hasilnya menunjukan *Rsquare* sebesar 0.430 artinya kualitas pelayanan jasa dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan sebesar 43%, sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi oleh variabel lain.Berdasarkan statistik hipotesis, kualitas pelayanan jasa yang terdiri *tangibles,empathy, reliability, responsiveness,* dan *assurance,* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan serta berpengaruh positif dan signifikan.
Oleh karena itu, pihak manajemen JNE diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan.