

Gambaran kualitas jasa produk YES pada PT JNE Tomang = Service quality description of YES product at PT JNE Tomang

Shirley, Tracy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392978&lokasi=lokal>

Abstrak

Konsumen selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dalam hal ingin diperlakukan secara professional, dan diperlakukan sebagai individu yang spesial. Tulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih jauh mengenai kualitas jasa yang dapat dibangun dan dilakukan oleh produk YES pada PT JNE. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen produk YES pada PT. JNE, Tomang, jumlah sample yang diteliti adalah 50 orang responden dengan metode accidental sampling. Berdasarkan hasil rata-rata kepuasan pelanggan yang dihitung dari 5 dimensi kualitas jasa dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan bahwa rata - rata mean 3,83 termasuk dalam kategori tinggi dan dapat diartikan bahwa produk YES memiliki kualitas yang baik. Diharapkan kinerja pelayanan produk YES dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

.....

Service Quality is really needed especially in the courier service industry because the customers always expect that their satisfaction is fulfilled. This is intended to provide a bigger picture of the quality of services that can be built and performed by the YES products from PT. JNE. The population in this study are all consumer products YES on PT. JNE, Tomang, the number of samples were 50 respondents with accidental sampling method. Based on the results of customer satisfaction mean calculated from five dimensions of service quality can be concluded that, that the average is 3.83, it means a high category. It means that YES is a good quality product. YES expected service performance products to fulfill the customer needs.