

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

I MADE SWARNA PUTRA N

Perusahaan JNE, J&T dan TIKI merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang memiliki jaringan yang cukup luas di Indonesia, munculnya perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang berdampak kepada tingginya tingkat persaingan dan menimbulkan sebuah kendala bagi Perusahaan pelayanan jasa pengiriman barang terutama dalam mempertahankan pelanggan. Peningkatan persaingan merupakan sebuah fenomena yang cukup menarik di teliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap ketiga perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Bandar Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus slovin. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 Responden. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan metode *Fuzzy serqual*. Hasil analisis konsumen dari ke tiga Perusahaan di Bandar Lampung menunjukkan nilai positif dan negatif yaitu masing – masing perusahaan yaitu JNE sebesar -7,47, J&T sebesar 4,3 dan TIKI sebesar 6,13 interval Baik.

**Kata kunci : Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Jasa pengiriman barang, Bandar Lampung.**