

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN PAKET
REGULER PADA PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
CABANG RAWAMANGUN.**

**WAN ANISA
8223128309**



**Karya ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**ANALISYS OF THE REGULAR PACKAGE DELIVERY
SERVICE QUALITY ON PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR
(JNE) BRANCH RAWAMANGUN**

**WAN ANISA
8223128309**



*The Scientific Paper Report was Written to Fulfill One of The Requirements to
Get Expert Associate Degree Faculty of Economics on State University of
Jakarta.*

**STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT
MAYOR/CONCENTRATION IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

WAN ANISA. 2012. 8223128309. “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Reguler pada JNE Cabang Rawamangun”. Program Studi DIII Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan JNE khususnya layanan paket reguler. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, dan kuisioner pengguna jasa ekspedisi JNE cabang Rawamangun.

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa konsumen menilai reputasi JNE baik. Hal tersebut dapat diukur dari kedisiplinan waktu pelayanan, kinerja karyawan yang profesional, proses layanan cepat, keamanan barang, dan keramahan karyawan. Tetapi masih terdapat beberapa masalah dalam layanan, antara lain pengiriman yang terlambat, kebersihan kantor kurang, kondisi kantor dan penampilan karyawan kurang rapih.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Layanan reguler

ABSTRACT

WAN ANISA. 2012. 8223128309. "Analysis of the Regular Package Delivery Service Quality on JNE Branch Rawamangun." Study Program DIII Marketing, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta..

This scientific work aims to determine how the quality of services delivered JNE especially regular parcel service. The method used in this research is descriptive analysis by using data gathered through literature, and the service user questionnaire JNE branch Rawamangun expedition.

From the analysis, it can be seen that consumers rate the JNE good reputation. This can be measured from the time of service discipline, the performance of professional employees, the service is fast, security of goods, and the friendliness of the employees. But there are still some problems in the service, among others, late delivery, less office cleanliness, condition of the office and the employees are less neat appearance.

Keywords: Service quality, Regular service

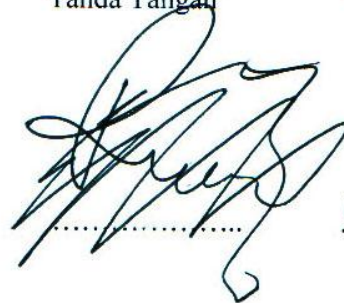
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Mohamad Rizan, SE.,MM
NIP.197206272006041001



19 Juni 2015

Jakarta, 19 Juni 2015

Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi DIII

Manajemen Pemasaran



Dr. Hamidah, SE, M.Si

NIP : 195603211986032001



Dra. Umi Mardiyati M.Si

NIP : 195702211985032002

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985302002



10 Juli 2015

Penguji Ahli

Dra. Solikhah, MM.
NIP. 197206171999031001



8 Juli 2015

Dosen Pembimbing

Dr. Mohamad Rizan, SE., MM
NIP. 196301191992032001



9 Juli 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Ilmiah ini semata-mata bukan hanya dari kerja keras Penulis sendiri, dukungan dari berbagai pihak khususnya dari para pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing.
2. Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Hamidah, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan nasihat, bimbingan, dukungan, serta doanya kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan nasihat yang membangun kepada penulis.

7. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan, doa dan nasihat kepada penulis.

Penulis berharap Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para mahasiswa UNJ yang kelak akan menyusun Karya Ilmiah serupa. Meskipun Penulis menyadari Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga Penulis berharap mendapatkan koreksi dari semua pihak. Demikian semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, Juli 2015

Penulis