

ABSTRAKSI

Erliani Dwi Augustina. Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 152170019, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Komparatif Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman (Studi pada masyarakat Ds Jambon, Kec Jambon, Kab Ponorogo pengguna layanan jasa JNE dan J&T). Dosen pembimbing I Ibu Saaptika Kancana dan Dosen Pembimbing II Bapak Suratna.

Tujuan Penelitian adalah (1) Mengetahui persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan JNE dan J&T . (2) Mengetahui perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara JNE dan J&T di Desa Jambon. (3) Mengetahui perbedaan ekspektasi kualitas pelayanan antara JNE dan J&T di Desa Jambon. (4) Mengetahui perbedaan kualitas pelayanan antara JNE dan J&T di Desa Jambon dari segi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* maupun secara keseluruhan.

Populasi dalam penelitian adalah (1) Masyarakat Desa Jambon dengan usia minimal 17 tahun. (2) Masyarakat desa Jambon yang pernah menggunakan jasa JNE dan J&T. Penentuan jumlah sampel akan ditentukan dengan *level of confidence* 90% dan *margin of error* 10% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 83 responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan *Probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *simple random sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Gap kualitas layanan JNE adalah 0,27 yang menunjukkan nilai yang positif dimana nilai positif berarti konsumen puas karena kualitas layanan melebihi ekspektasi pelanggan, sedangkan nilai Gap kualitas pelayanan J&T adalah 0,39 yang menunjukkan nilai yang positif dimana nilai positif berarti konsumen puas karena kualitas layanan melebihi ekspektasi pelanggan; (2) Hasil Uji *Independent Sample t-test* berdasarkan nilai t hitung dan t tabel menunjukkan adanya perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara JNE dan J&T; (3) Hasil Uji *Independent Sample t-test* berdasarkan nilai t hitung dan t tabel menunjukkan adanya perbedaan ekspektasi kualitas pelayanan antara JNE dan J&T; (4) Hasil analisis independent sample t-test menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan .kualitas pelayanan antara JNE dan J&T dari segi dimensi *Tangible, Responsiveness, dan Emphaty*, namun terdapat perbedaan kualitas pelayanan dari segi dimensi *Reliability, Assurance* maupun secara keseluruhan..

Kata Kunci: Kualitas Jasa, *Servqual, Independent Sampel T test*, pengiriman Jasa JNE dan J&T.