

Abstract

This study is entitled "Aalisis Effect of Quality of Logistics Services on Satisfaction" JNE case study. The purpose of this research is to analyze the effect of Perception of Order Placement Activities on Perception of Order Receipt, the effect of Perception of Order Receipt on Satisfaction, and the effect of Perception of Order Placement Activities on Satisfaction. Respondents from this study were 125 students of the Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia. This study will analyze the relationship between Perception of Order Placement Activation to Perception of Order Receipt, analyze the relationship between Perception of Order Placement Activation to Satisfaction and analyze the relationship between Perception of Order Placement Activities through Perception of Order Receipt to Satisfaction. The tool used in this study using SPSS 16.0 software. The results of this study that Perception of Order Placement Activities have a significant effect on Perception of Order Receipt, Perception of Order Placement Activities have a significant effect on Satisfaction, whereas Perception of Order Placement Activities through Perception of Order Receipt have a significant effect on Satisfaction.

Keywords: *Perception of Order Placement Activities, Perception of Order Receipt, and Satisfaction..*

Abstrak

Studi ini berjudul "Pengaruh Analisis Kualitas Layanan Logistik Terhadap Kepuasan" studi kasus JNE. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Persepsi Kegiatan Penempatan Pesanan terhadap Persepsi Penerimaan Pesanan, pengaruh Persepsi Penerimaan Pesanan terhadap Kepuasan, dan pengaruh Persepsi Kegiatan Penempatan Pesanan terhadap Kepuasan. Responden dari penelitian ini adalah 125 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini akan menganalisis hubungan antara Persepsi Aktivasi Penempatan Pesanan dengan Persepsi Penerimaan Pesanan, menganalisis hubungan antara Persepsi Aktivasi Penempatan Pesanan dengan Kepuasan dan menganalisis hubungan antara Persepsi Aktivitas Penempatan Pesanan melalui Persepsi Penerimaan Pesanan terhadap Kepuasan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 16.0. Hasil penelitian ini bahwa Persepsi Kegiatan Penempatan Pesanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Persepsi Penerimaan Pesanan, Persepsi Kegiatan Penempatan Pesanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan, sedangkan Persepsi Kegiatan Penempatan Pesanan melalui Persepsi Penerimaan Pesanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan .

Kata kunci: Persepsi Kegiatan Penempatan Pesanan, Persepsi Penerimaan Pesanan, dan Kepuasan .