

ABSTRAK

Sekarang ini, kebiasaan berbelanja di *e-cormmer* (toko online) sudah menjadi *stayle* hidup kalangan masyarakat. Semakin banyak kebutuhan seseorang maka semakin banyak toko online yang bermunculan sehingga juga membutuhkan jasa pengirirman barang. Fenomena yang terjadi pada JNE cabang Lumajang, yakni kerapkali pelanggan mendapatkan permasalahan dalam pelayanan sehingga membuat adanya keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keluhan pelanggan JNE Cabang Lumajang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis sederhana. Hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hasil positif yang berpengaruh signifikan terhadap keluhan pelanggan pada pengguna Jasa JNE Cabang Lumajang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keluhan Pelanggan



ABSTRACT

Nowadays, the habit of shopping at e-cormmers (online stores) has become a lifeline for the community. The more a person's needs, the more online stores that have sprung up so they also need goods delivery services. The phenomenon that occurs at the JNE Lumajang branch is that customers often get problems in service, causing customer complaints. This study aims to determine the effect of service quality on customer complaints JNE Lumajang Branch. This type of research uses descriptive quantitative. The data used are primary and secondary data. The sample used was 100 people who were taken by the Accidental Sampling technique. Analysis of the data used using simple analysis. Partial test results (t test) show that service quality has a positive result that has a significant effect on customer complaints to users of JNE services at the Lumajang Branch.

Keywords: *Service Quality, Customer Complaints*

