# ABSTRAK

Perkembangan di bidang jasa pengiriman barang mengalami kemajuan yang cukup pesat. Salah satu jasa yang sering digunakan masyarakat indonesia adalah J&T Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, keamanan, harga, fasilitas dan sistem pelacakan *online*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Data diolah menggunakan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, harga, fasilitas dan sistem pelacakan *online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman J&T Express, sedangkan keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman J&T Express.

**Kata kunci**: kualitas pelayanan, ketepatan waktu, keamanan, harga, fasilitas, sistem pelacakan *online* dan kepuasan pelanggan.

# *ABSTRACT*

*The development in the field of goods delivery services has progressed quite rapidly. One of the services that is often used by Indonesian people is J&T Express. This study aims to determine and test the effect of service quality, punctuality, security, price, facilities and online tracking systems. The research method used in this study is a quantitative method. The data collection technique used in this study is non-probability sampling with the accidental sampling method. Respondents in this study were 97 respondents. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis. Data were processed using SPSS version 22. The results showed that the variables of service quality, punctuality, price, facilities and online tracking systems influenced customer satisfaction of J&T Express delivery services, while security did not affect customer satisfaction of J&T Express delivery services.*

***Keywords****: service quality, punctuality, security, price, facilities, online tracking system and customer satisfaction.*