

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP J&T DI SINGARAJA

Oleh

I Made Agus Diana Kusuma Putra, NIM. 1417011091

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

Abstrak

Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap J&T khususnya di Singaraja. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat di Singaraja kabupaten Buleleng. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2020, jumlah penduduk di Kota Singaraja sebesar 80.500 jiwa. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 398 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap J&T di Singaraja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi kinerja, pelayanan, keandalan, karakteristik produk, dan kesesuaian dengan spesifikasi menunjukkan hasil yang positif, sedangkan persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman J&T di Singaraja ditinjau dari dimensi hasil menunjukkan hasil yang positif juga.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan, Keandalan, Karakteristik Produk, Spesifikasi, Hasil, J&T.

COMMUNITY PERCEPTION OF J&T IN SINGARAJA

By

I Made Agus Diana Kusuma Putra, NIM. 1417011091

Department of Economics and Accounting

Abstract

The study was conducted to find out how the public's perception of J&T, especially in Singaraja. The population in this study is the entire community in Singaraja, Buleleng district. Based on data from the Bali Province Central Statistics Agency in 2020, the population in Singaraja City is 80,500 people. Calculation of the sample using the Slovin formula so that the number of samples obtained is 398 people. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis to describe the public perception of J&T in Singaraja. Based on the results of the research that has been done, the public perception of J&T delivery services in Singaraja in terms of the dimensions of performance, service, reliability, product characteristics, and conformity with specifications shows positive results, while public perceptions of J&T delivery services in Singaraja in terms of the dimensions of the results show positive results too.

Keywords: Performance, Service, Reliability, Product Characteristics, Specifications, Results, J&T.