

## Abstrak

*PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir atau yang lebih di kenal masyarakat dengan sebutan JNE adalah perusahaan pengiriman barang dan logistik, yang beroperasi secara domestik dan internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan media sosial terhadap kepuasan pelanggan. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan spss dapat dijelaskan, koefisien determinasi antara variabel citra dan variabel media sosial dengan variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 0.048 atau 4.8%. Hal menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel citra dan variabel media sosial sebesar 43.3%. Sedangkan sisanya sebesar 95.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini. Data ini menunjukkan adanya pengaruh yang lemah. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.(Y)*

Kata kunci : Media Sosial dan Kepuasan Pelanggan.

## **Abstract**

*PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir or better known as the JNE is a freight forwarding and logistics company, operating both domestically and internationally. This study aims to determine how much influence the use of social media for customer satisfaction. Method used in this study is quantitative methods by distributing questionnaires to the respondents. The result of the research using SPSS explained that, the determination coefficient between the images variable and social media variable with customer satisfaction variable is 0,048 or 43,3%. These data show a strong influence of images variable and social media variable about 4,8,%, and the rest of it are about 95,2,7% that influenced by other variable not included on this research model. This data indicates a weak influence. From the results of this research are expected to provide input for the company to improve customer satisfaction of PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.(Y)*

**Keywords:** Social Media and Customer Satisfaction.