

ABSTRACT

Relying on information technology, J&T Express is present as an innovator in the expedition business. One of their main attractions is the free pick-up facility, in accordance with the motto "free pick-up and drop-off". This study was undertaken to better understand and examine the impact of digital marketing and also service quality on the level of customer satisfaction at the J&T Yos Sudarso Medan branch office. This study makes use of a qualitative descriptive approach, drawing data from 97 respondents through accidental sampling techniques. The outcomes of this study found that digital marketing positively and significantly affects customer satisfaction of J&T Yos Sudarso Branch customers. Service quality has a substantial and significant partial effect on customer satisfaction of J&T Yos Sudarso Branch customers. digital marketing, and simultaneously, service quality positively and significantly influences customer satisfaction among the clients of J&T Yos Sudarso Branch. The Adjusted R Square value of 0.994 implies that 99.4% of the total value of customer satisfaction of J&T Yos Sudarso Branch customers can be explained by digital marketing and service quality.

Keywords : *service quality, customer satisfaction, digital marketing*

ABSTRAK

Mengandalkan teknologi informasi, J&T Express hadir sebagai inovator dalam bisnis ekspedisi. Salah satu daya tarik utama mereka adalah fasilitas penjemputan barang tanpa biaya tambahan, sesuai dengan moto "antar jemput barang secara gratis". Studi ini dilakukan untuk memahami dan menganalisis dampak *digital marketing* serta kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di kantor J&T cabang Yos Sudarso Medan. Sebanyak 97 responden dijadikan sumber data pada penelitian ini yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik *accidental sampling*. Temuan dari penelitian ini mengungkapkan bahwasanya *digital marketing* memengaruhi secara positif serta signifikan dan secara parsial pada tingkat kepuasan pelanggan pada nasabah J&T Cabang Yos Sudarso. Kualitas Pelayanan memengaruhi secara positif serta signifikan kemudian parsial pada kepuasan pelanggan pada nasabah J&T Cabang Yos Sudarso. *digital marketing*, dan secara simultan, kualitas pelayanan ternyata memengaruhi secara positif serta signifikan pada kepuasan pelanggannya di kalangan nasabah J&T Cabang Yos Sudarso. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,994 berarti 99,4% nilai total atas kepuasan pelanggan pada nasabah J&T Cabang Yos Sudarso dapat dijelaskan oleh *digital marketing* serta kualitas pelayanannya.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, digital marketing*