

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA STUDI  
KASUS PT. JNE CABANG  
GORONTALO

Oleh  
**FIRDAUS S,SAMADI**  
NIM. 931414200

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 23 Juli 2018

Waktu : 14.00-15.00




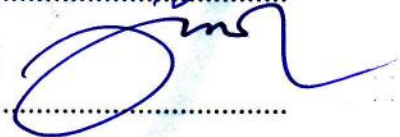
### Penguji

1. **SUPARDI NANI, SE., M.Si**  
NIP. 197607172005011002

2. **RIZAN MACHMUD, S.Kom, M.Si**  
NIP. 198307162009121006

3. **TINEKE WOLOK, ST.,M.M.**  
NIP. 197305232006042002

4. **ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc**  
NIP. 198411262010121004

1.   
.....  
2.   
.....  
3.   
.....  
4.   
.....

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi



**IMBROS MAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA**  
NIP.197008231999031005

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. JNE CABANG GORONTALO**

**Skripsi**

**OLEH :**

**FIRDAUS S.SAMADI**

**NIM. 931 414 200**

**Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Tineke Wolok, ST, MM.**

**NIP: 19730523 200604 2 002**



**Andi Juanna, S.Pd., M.Sc**

**NIP: 19841126 201012 1 004**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen :**



**Hais Dama, SE., M.Si**

**NIP. 19730305 200212 1 003**

## ABSTRAK

**FIRDAUS S.SAMADI, 931 414 200.2018.** *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE cabang Gorontalo.* Skripsi program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo 2018, dibawah bimbingan bapak Andi Juanna, S.Pd, M.Sc, selaku pembimbing I dan ibu Tineke Wolok, ST.,M.M, selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner dan dianalisis secara statistic. Pemilihan responden melibatkan pelanggan PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), baik yang menggunakan pengiriman barang maupun pengambilan barang di kantor. Serta rumah pribadi yang diketahui berjumlah 64 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :  $\hat{Y} = 17,286 + 0,379X$  bahwa nilai konstan sebesar 17,286 (Y), nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) atau nilai regresinya adalah sebesar 0,379, yang menjelaskan bahwa jika variabel Kualitas Pelayanan pelanggan PT.JNE cabang Gorontalo mengalami kenaikan 1 point/satuan. Selanjutnya nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar **5,240** dengan nilai signifikansi sebesar **0,000**. Sebelumnya bahwa telah diketahui nilai t tabel sebesar **1,660** yang apabila nilai keduanya dibandingkan maka nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.JNE cabang Gorontalo. Hal ini menunjukkan bahwa kesan positif yang dirasakan pelanggan karena integritas dan kehandalan perusahaan akan menciptakan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : ***Pengiriman/Pengambilan Barang, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan JNE.***

## ABSTRACT

**FIRDAUS S. SAMADI, 931 414 200. 2018.** *The Influence of service quality on customers' satisfaction at PT. JNE Branch of Gorontalo.* Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Andi Juanna, S.Pd., M.Sc, and the co-supervisor is Tineke Wolok, ST., M.M.

The research aimed to investigate to what extent the influence of service quality (X) on customer satisfaction (Y). It is a quantitative descriptive research applying survey method that was conducted through distributing questionnaire and statistical analysis. The research used simple linear regression as the analysis method. The respondent selection involved 64 customers of PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) that have either delivered or taken goods in the office or private house.

The research finding showed:  $\hat{Y} = 17.286 + 0,379$  and value of constant was 17,286 (Y), the value of service quality variable (X) or the regression value was 0,379 which explained that if the variable of service quality for the customer at PT. JNE branch of Gorontalo increased by 1 point. Then, the value of t-count for service quality variable was **5,240** at the significance level of **0,000**. Also, the previous finding showed the value of t-table for **1,660**, or it confirmed that the value of t count was higher than the value of t table. It means that service quality had a significant influence on customer satisfaction of PT. JNE Branch of Gorontalo. The research indicated that positive impression obtained by customers was due to integrity and reliability of the company to satisfy the customer.

Keywords: ***Delivery/Taking Goods, Service Quality, Customer Satisfaction, and JNE***