

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNT Express Cabang Gorontalo

Oleh  
**Mohamad fikran daud**  
NIM. 931416006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Juni 2020

Waktu : 11:00:00

Penguji

1. TINEKE WOLOK, ST.,M.M.  
NIP.197305232006042002
2. YULINDA L ISMAIL, M.Si  
NIP.197607042005012002
3. RAFLIN HINELO, S.Pd.,M.Si  
NIP.197306181999031001
4. DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si  
NIP.197901302003121002

1.   
2.   
3.   
4. 

Mengetahui:

  
Dekan FAKULTAS EKONOMI  
Dr. MUHAMMAD AMIR ARHAM, M.E.  
NIP. 197207252006041002

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JNT EXPRESS CABANG GORONTALO”**

OLEH

MOHAMAD FIKRAN DAUD

NIM : 931 416 006

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



**Raflin Hineho, S.Pd, M.Si**

NIP. 197306181999031001

Pembimbing II

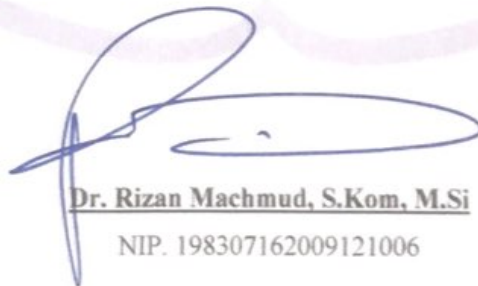


**Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si**

NIP. 197901302003121002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si**

NIP. 198307162009121006

## ABSTRAK

**Mohamad Fikran Daud. NIM. 931 416 006.** Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNT Express cabang Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Raflin Hinelu, S.Pd, M.Si dan Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNT Express Cabang Gorontalo, baik secara parsial. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 konsumen yang menggunakan jasa JNT sebagai jasa pengiriman dengan cara menyebar kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel bebas (Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) sebesar 11,263. Kemudian nilai R square adalah sebesar 0,574. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 57,4% variabel Kepuasan Pelanggan JNT Express Cabang Gorontalo dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 42,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**

## ABSTRACT

Mohamad Fikran Daud. Student ID Number 931 416 006. The Influence of Service Quality towards Customer Satisfaction at JNT Express Branch of Gorontalo. Skripsi. Bachelor Study Program in Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Raflin Hineho, S.Pd., M.Si., and the co-supervisor is Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si.

The research objective was to find out the partial Influence of Service Quality towards Customer Satisfaction of JNT Express Branch of Gorontalo. The research samples were 96 consumers that used service of JNT as delivery service and the sampling was performed by distributing questionnaire to respondents who have met the determined sample standard so that the data in this study were primary data. The data analysis used simple regression analysis technique.

The research finding showed that partially, the independent variable (Service Quality) had significant influence towards the dependent variable (Customer Satisfaction) for 11,263. In addition, the value of R Square was 0,574 which indicated that 57,4% of variable of Customer Satisfaction of JNT Express Branch of Gorontalo could be explained by the Service Quality while the rest 42,6% could be explained by other variables that were not studied in this research.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

