

ABSTRAK

Eka Lestari Hasanudin, Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Khairun “ Unkhair”. Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Kinerja Terhadap Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Utama Kota Ternate” di bawah bimbingan Zulaiha, SE., M.AB. dan Moh. Amin Rosidi, SE., M.M

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jumlah sampel penelitian adalah masyarakat Kota ternate yang menggunakan jasa JNE cabang uatama kota ternate. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (X1) Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (X2) daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (X3) Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (X4) Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (X5) Jaminan tidakberpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : keandalan,daya tanggap,bukti fisik, empati,jaminan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Eka Lestari Hasanudin, Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Khairun “ Unkhair”. Judul Penelitian “**Pengaruh Kualitas Kinerja Terhadap Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Utama Kota Ternate**” di bawah bimbingan Zulaiha, SE., M.AB. dan Moh. Amin Rosidi, SE., M.M

The objectives of this study are: (1) To find out and analyze the influence of Quality Performance On Customer Satisfaction. The number of research samples is the people of Ternate City who use jne services uatama branch of ternate city. The test tool used in this study is a simple regression analysis. The results showed that (X1) Reliability had a significant positive effect on customer satisfaction (X2) responsiveness had no significant effect on customer satisfaction (X3) Physical evidence significantly influenced customer satisfaction (X4) Empathy had a significant positive effect on customer satisfaction (X4) Guarantees did not have a significant impact on customer satisfaction.

Keywords : reliability, responsiveness, physical evidence, empathy, assurance, customer satisfaction.