



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN JNE CABANG PEKANBARU PADA MAHASISWA UIN SUSKA RIAU**

**CHRISTOFFEL ADI PRASETYO HTG**  
**NIM.11471102238**

*Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang beralamat di jln H.R Soebrantas No.155 KM 15 Simpang Baru Panam. Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU. Jumlah sampel dalam penelitian adalah 98 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel Probability sampling dengan tingkat kesalahan 10%. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas dari Kualitas Pelayanan yaitu Tangibles, Emphaty, Reliabelity, Responsiviness, dan Assurance, variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Uji secara parsial, dari pengujian ini dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji secara simultan variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,571 atau 57,1%, sementara sisanya 42,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan), dan Kepuasan Pelanggan**