

ABSTRAK

Harefa, Natal Rezekiani. 2022. Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Kota Gunungsitoli. Skripsi. Pembimbing (1) Nov Elhan Gea, S.E., M.M dan (2) Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M

Profesionalisme kerja merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat terlaksana dengan baik. Dan kepuasan pelanggan menjadi hal utama yang harus dicapai oleh JNE Kota Gunungsitoli agar para pelanggan tetap menggunakan jasa ini dan tidak berpaling pada jasa pengiriman lain. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan JNE yang berjumlah 27 orang. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa dari hasil uji validitas variabel X dan variabel Y dinyatakan valid. Hasil dari uji reliabilitas variabel X yaitu 0.517 dan dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria sedang yaitu 0.41 – 0.60. Hasil uji reliabilitas variabel Y yaitu 0.632 dan dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria tinggi yaitu 0.61 – 0.80. Hasil koefisien korelasi antara Profesionalisme kerja (X) dan kepuasan pelanggan (Y), diperoleh nilai r_{ii} sebesar 0.513 dan dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas yaitu berada pada tingkat kriteria sedang yaitu 0.41 – 0.60. Hasil koefisien determinan antara profesionalisme kerja terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11.90%. Hasil uji regresi linear sederhana yang diperoleh adalah $Y = 20.94 + 0.359x$. Hasil uji hipotesis yang didapat adalah bahwa H_a diterima dengan perolehan $t_{hitung} 18.378 > t_{tabel} 2.060$ atau dengan kata lain hipotesis H_a yang telah dirumuskan diterima kebenarannya dan hipotesis H_0 ditolak.

Kata kunci: profesionalisme kerja, kepuasan pelanggan.

ABSTRAK

Harefa, Natal Rezekiani. 2022. The Effect Of Work Prosessionalism on Customer Satisfaction at JNE Gunungsitoli City. Thesis. Supervisors (1)) Nov Elhan Gea, S.E., M.M and (2) Yuterlin Zalukhu, S.Sos., M.M

Work professionalism is something that must be owned by everyone in carrying out their duties so that they can be carried out properly. And customer satisfaction is the main thing that ust be achieved by JNE Gunungsitoli City so that customers continue to use this service and do not turn to other delivery services. This research is a quantitative research. The sample in this study were JNE customers totaling 27 people. From the results of the validity test of the X and Y variables are declared valid. The results of the reliability test of the X variable are 0.517 and are declared to have met the reliability requirements, which are the medium criteria level, namely 0.41 – 0.60. The results of the Y variable reliability test were 0.632 and were declared to have met the reliability requirements, namely at the high criteria level, namely 0.61 – 0.80. The results of the correlation coefficient between work professionalism (X) and customer satisfaction (Y), obtained a r_{ii} 0.513 and declared to have met the reliability requirements, namely at the level of the medium criteria, namely 0.41 – 0.60. The results of the determinant coefficient between work professionalism and customer satisfaction is 11.90%. The results of the simple linear regression test obtained are $Y = 20.94 + 0.359x$. The results of the hypothesis test obtained are that H_a is accepted with the acquisition of $t_{count} 18.378 > t_{table} 2.060$ or in other words the H_a hypothesis that has been formulated is a accepted and the hypothesis H_0 is rejected.

Keywords: work professionalism, customer satisfaction.