

# KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERUSAHAAN JASA

## J&T

*(Studi Kasus Pada Mahasiswa Kota Bengkalis)*

Nama Mahasiswa : AREZKY PRATAMA  
JNIM : 5103181328  
Dosen Pembimbing : Tri Handayani, SE.,M.Si

### Abstrak

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa J&T di Kota Bengkalis. Permasalahan di penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan pada J&T Kota Bengkalis serta mengetahui factor dominan dan juga factor yang paling kecil. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan jasa dari J&T Kota Bengkalis yang terdiri dari 32 laki-laki dan 68 perempuan. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang bersumber dari pengembangan operasional variabel. Instrument penelitian ini berjumlah 100 item dengan skor mean tertinggi pada indikator barang dan jasa yang berkualitas yaitu 4,22 dengan kategori sangat tinggi. Artinya barang dan jasa yang berkualitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini menyatakan bahwa indikator barang dan jasa yang berkualitas memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, jasa, barang dan jasa berkualitas

# Customer Satisfaction with J&T Service Companies

*Name of Student* : AREZKY PRATAMA  
*Student ID Number* : 5103181328  
*Supervisor* : Tri Handayani, SE.,M.Si

## *Abstract*

*This research is a quantitative research which aims to determine customer satisfaction at J&T service companies in Bengkalis City. The problem in this research is how the customer satisfaction at J&T Bengkalis City and knowing the dominant factor and also the smallest factor. The subjects in this study were people who had used the services of J&T Kota Bengkalis consisting of 32 men and 68 women. The instrument used in this study was a questionnaire that was sourced from the variable operational development. The research instrument consisted of 100 items with the highest mean score on the indicators of quality goods and services, namely 4.22 with a very high category. This means that quality goods and services have a significant effect on customer satisfaction. This suggests that the indicators of quality goods and services have a major influence on customer satisfaction.*

*Keywords: Customer satisfaction, services, quality goods and services*

