

ABSTRAK

Solichatul Fitriyah (13712028). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen pada JNE Cabang GKB Gresik

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen JNE Cabang GKB Gresik sebanyak 95 konsumen selama bulan Maret-Mei 2018 dari populasi yang dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael* untuk tingkat taraf kesalahan 5% yaitu berjumlah 75 konsumen yang memenuhi karakteristik subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* (Sugiyono, 2016:87). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian secara kuantitatif dengan studi deskriptif korelasional, sedangkan untuk pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman Rank (Rho)*. Hasil uji hipotesis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa , $r_{hitung} = 0,597$ lebih besar daripada r_{tabel} yaitu sebesar 0,227. Dengan demikian $r_{hitung} = 0,597$, $p = 0,000$, taraf signifikan $p < 0,05$ sehingga korelasi tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y. Hasil tersebut menggambarkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,597 > 0,227$), hipotesis diterima. Hal tersebut berarti dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, sehingga semakin tinggi persepsi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

Kata kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen