



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN BARANG
DI JNE KOTA MEDAN**

SKRIPSI

PRANATA D. M. T. NAINGGOLAN

1501010014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
DESEMBER
2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang, 3 Desember 2017



Pranata D. M. T. Nainggolan

1501010014

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN JASA
PENGIRIMAN BARANG
DI JNE KOTA MEDAN**

Diajukan Oleh:

Nama : Pranata D. M. T. Nainggolan
NIM : 1501010014
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima
Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran
pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dany Perdana Sitompul, S.T., M.M.
Pendamping : Drs. Vinsensius Matondang, M.B.A.
Penguji : Binsar Sihombing, S.E., M.Si.



Diketahui dan Disahkan Oleh:

**Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Internasional**

**Direktur,
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

Dany Perdana Sitompul, S.T., M. M.
NIDN. 0113018102

Aldon M. H. P. Sinaga, S.P., M.M.A.
NIDN. 0714017101

Ditetapkan di : Deli Serdang
Tanggal : 23 Maret 2018



KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran dari Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Adapun judul penelitian yang dilakukan penulis adalah:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di JNE Kota Medan.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Aldon Marungkap H. P. Sinaga, S.P., M.MA, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Dany Perdana Sitompul ST., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia dan Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini..
3. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA., selaku Dosen Pendamping, yang telah mendampingi dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji, yang telah memberi saran dan pelajaran kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta pegawai di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
6. Kepala PE JNE Kantor Cabang Medan.
7. Kepala Marketing JNE Kantor Cabang Medan.
8. Koordinator JNE Gatot Subroto Medan.
9. Orang tua penulis Bapak E. P. J. Nainggolan dan Ibu E. R. T. Sinurat, serta Keluarga Besar Nainggolan.

10. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, dibutuhkan saran yang bersifat membangun untuk menjadikan kedepannya lebih baik lagi. Harapan besar bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.

Deli Serdang, 3 Desember 2017

Penulis,

Pranata D. M. T. Nainggolan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pranata D. M. T. Nainggolan

NPM : 1501010014

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang di JNE Kota Medan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama setiap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Deli Serdang, 3 Desember 2017

Yang Membuat Pernyataan

Pranata D. M. T. Nainggolan