ABSTRAK

Agus Tirmantoro 43110110151

PENGARUH PELAYANAN KOMPAS TERHADAP KEPUASAN AGEN KORAN DI JAKARTA, Skripsi Strata Satu, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta Barat, 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan agen pada koran Kompas di Jakarta Selatan.

Dalam penelitian ini digunakan metode survey dan metode eksplanasi karena menggunakan data sampel dan mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel yang diteliti adalah pelayanan yang merupakan variabel bebas dan kepuasan agen sebagai variabel terikat, dengan sampel 50 orang responden Agen Kompas di Jakarta Selatan. Data dikumpulkan bulan Februari 2012. Teknik pengumpulan data menggunakan telaah dokumen dan kuesioner. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji t, analisis koefisien determinasi dan koefisien korelasi.

Hasil analisis regresi menunjukkan persamaan $\hat{Y} = 9,677 + 0,827X$. Dimana $\hat{Y}$ adalah kepuasan agen dan X merupakan pelayanan. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan agen sangat signifikan. Parameter koefisien regresi menunjukkan signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti pengaruh pelayanan terhadap kepuasan agen sangat signifikan pada taraf nyata $\alpha = 0,05$, kontribusi pelayanan terhadap kepuasan agen pada koran Kompas di Jakarta Selatan sebesar 73,10%, sedangkan sisanya sebesar 26,90% dijelaskan oleh variabel lain.

Hasil uji koefisien korelasi antara pelayanan dan kepuasan kerja sebesar 0, dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ berarti terjadi hubungan kuat, positif dan sangat signifikan.