



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE
CABANG PADANGSIDIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi tugas dan Syarat-syarat
mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah
konsentarsi Manajemen Bisnis*

Oleh

**SAKINAH PASARIBU
NIM. 16 402 00123**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat
mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah
konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

SAKINAH PASARIBU
NIM. 16 402 00123

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

Nafnawati, M.A.
NIP. 19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 19841130 201801 2 001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihatang, Padangsidempuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi a.n. **Sakinah Pasaribu** Padangsidempuan, April 2021
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **SAKINAH PASARIBU** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Nofinawati, M.A.
NIP. 19821116 201101 2 003

PEMBIMBING II

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 19841130 201801 2 001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAKINAH PASARIBU
NIM : 16 402 00123
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidimpuan".

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 01 April 2021
Saya yang Menyatakan,



SAKINAH PASARIBU
NIM. 16 402 00123

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sakinah Pasaribu
Nim : 16 402 00123
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan**". Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal, 01 April 2021
Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
CBEA3AHF875614931
6000
Rupiah

Sakinah Pasaribu
16 402 00123



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Silitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : SAKINAH PASARIBU
NIM : 16 402 00123
Fak/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
JudulSkripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan

Ketua

Nofinawati, M.A.
NIP. 19821116 201101 2 003

Sekretaris

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 19841130 201801 2 001

Anggota

Nofinawati, M.A.
NIP. 19821116 201101 2 003

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 19841130 201801 2 001

Muhammad Isa, MM
NIP.19800605 201101 1 003

Windari, S.E., M.A.
NIP. 19830510 201503 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis/01 April 2021
Pukul : 14.00 s/d 16.00 WIB
Hasil/Nilai : 70,5 / (B)
IPK : 3,32
Predikat : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

J. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4.5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : SAKINAH PASARIBU
NIM : 16 402 00123**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, 19 April 2021



Dr. Darwis Harahap, S.HL., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Sakinah Pasaribu
NIM : 16 402 00123
JudulSkripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan

Dengan perkembangan bisnis *e-commerce* yang terus melonjak dari tahun-ketahun juga membuat bisnis di bidang pelayanan jasa pengiriman barang semakin menunjukkan eksisnya dan berkembang juga dikarenakan bisnis *e-commerce* selalu menggandeng jasa pengiriman barang juga untuk memperlancar dalam proses produk yang dibeli sampai kepada pelanggan. Oleh karena itu peluang yang dimiliki jasa pengiriman barang tidak serta merta mengabaikan kepuasan pelanggan. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.

Teori dalam penelitian ini berkaitan dengan teori manajemen pemasaran. Pendekatan yang dilakukan berdasarkan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan penelitian kuantitatif dan sumber data Primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan jumlah sampel 95 orang. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis deskriptif, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji hipotesis, uji t (parsial), uji koefisien determinasi (R^2), uji koefisien korelasi (R), uji analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,326 atau (32,6%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE sebesar 0,326 atau (32,6%). Sedangkan 67,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci :Kualitas, pelayanan, kepuasan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi Ini Berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Ibu Nurul Izzah, M.Si serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A selaku Pembimbing I dan Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta (Ibunda Erma Heldiani Panggabean, Alm Ayahanda Rahaman Pasaribu) yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abang-abang tercinta (Rizki Ramadhan, Arjuna Hiqmah, Anggi Nauli) yang senantiasa memberi bantuan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Ekonomi Syariah 2 Manajemen Bisnis 1 Mahasiswa Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya, Winda Sari, Novita Elisiah, Novita Sari Hasibuan, Masreni Harahap, Novita Sari Lubis, Delfianis Tanjung, Eva Rosanti Siregar, Ainun Siregar yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 2021

Peneliti,

SAKINAH PASARIBU
NIM. 16 402 00123

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ’ ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	9
G. Kegunaan Penelitian	10
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
c. Kiat-Kiat Pelayanan yang Baik.....	14
d. Kualitas Pelayanan dalam Islam	15
2. Kepuasan Pelanggan	17
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
d. Kepuasan Pelanggan dalam Islam	21
e. Sifat-Sifat Pelanggan	23
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32

B. Jenis Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel.....	33
D. Sumber data.....	34
1. Data primer.....	35
2. Data sekunder.....	35
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	35
1. Metode Observasi.....	35
2. Metode Kuesioner	36
F. Teknik Analisis data	37
1. Uji Instrument	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reabilitas.....	38
2. Uji Analisis Deskriptif	39
3. Uji Asumsi Klasik	30
a. Uji Normalitas.....	39
b. Uji Linieritas	40
4. Uji Hipotesis.....	40
a. Uji Parsial (t).....	40
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
c. Uji Koefisien Korelasi (R)	41
5. Uji Analisis Regresi Sederhana	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	43
1. Sejarah JNE	43
2. Visi dan Misi JNE	44
3. Struktur Organisasi JNE Cabang Padangsidempuan	44
4. Tugas dan Tanggungjawab Setiap Bagian	45
5. Karakteristik Responden	46
B. Hasil Analisis Data Penelitian	48
C. Pembahasan Hasil Penelitian	56
D. Keterbatasan Penelitian.....	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran-saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Pelanggan JNE 2019..... 3
Tabel 1.2	Data Keluhan Pelanggan JNE 2019..... 5
Tabel 1.3	Data Kiriman Keluar dan Masuk JNE 2019 6
Tabel 1.4	Definisi Operasional Variabel 8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu..... 23
Tabel 3.1	Skor Penilaian (Skala <i>Likert</i>)..... 36
Tabel 3.2	Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan (X) 36
Tabel 3.3	Kisi-kisi Angket Kepuasan Pelanggan (Y)..... 37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan JNE..... 47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan 48
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan..... 48
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas pada Kualitas Pelayanan 49
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas pada Kepuasan Pelanggan 49
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskriptif Statistik 50
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas..... 51
Tabel 4.10	Hasil Uji Linieritas 52
Tabel 4.11	Hasil Uji Parsial (Uji t)..... 53
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 54
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) 55
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan JNE 2019	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	30
Gambar 3.1 Struktur Organisasi JNE Cabang Padangsidempuan	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Angket Penelitian**
- Lampiran 2 : Tabulasi Angket :** Tabulasi Angket Kualitas Pelayanan (X1), Tabulasi Kepuasan Pelanggan(Y).
- Lampiran 3 :Statistik frekuensi karakteristik Responden:** *Output* SPSS 26 Karakteristik Responden berdasarkan umur, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden berdasarkan alasan menggunakan JNE.
- Lampiran 4 : Uji Validitas :** *Output* SPSS 26 Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X), *Output* SPSS 26 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas :** *Output* SPSS 26 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X), *Output* SPSS 26 Uji Kepuasan Pelanggan (Y).
- Lampiran 6 : Uji Analisis Deskriptif:** *Output* SPSS 26 Uji Analisis Deskriptif.
- Lampiran 7 : Uji Asumsi Klasik :** *Output* SPSS 26 Uji Normalitas, *Output* SPSS 26 Uji Linearitas.
- Lampiran 8 : Uji Hipotesis :** *Output* SPSS 26 Uji Parsial (Uji t), *output* SPSS 26 Uji Koefisien Determinasi (R^2), *output* SPSS 26 Koefisien Korelasi (R).
- Lampiran 9 : Uji Analisis Regresi Sederhana :** *Output* SPSS 26 Uji Regresi Linier Sederhana.
- Lampiran 10 : Distribusi Tabel t**
- Lampiran 11 : Dokumentasi**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era bisnis saat ini, persaingan industri jasa mengalami kemajuan yang cukup pesat, salah satunya di bidang pelayanan jasa pengiriman barang. Dahulu pelayanan jasa pengiriman barang hanya dikuasai oleh PT. Pos Indonesia tetapi dengan perkembangannya banyak bermunculan jasa pengiriman barang seperti JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), J&T, TIKI dan lain-lain. Ditambah lagi bermunculan usaha-usaha di bidang *e-commerce* yang kita ketahui perkembangan peluang pasar di bidang itu sangat besar.

Dengan perkembangan bisnis *e-commerce* yang terus melonjak dari tahun-ketahun juga membuat bisnis di bidang pelayanan jasa pengiriman barang semakin menunjukkan eksisnya dan berkembang juga dikarenakan bisnis *e-commerce* selalu menggandeng jasa pengiriman barang juga untuk memperlancar dalam proses produk yang dibeli sampai ke tangan pelanggan. Ini menjadikan bisnis jasa pengiriman barang semakin bergairah dan memiliki peluang dalam menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.¹ Oleh karena itu peluang yang dimiliki jasa pengiriman barang tidak serta merta mengabaikan kepuasan pelanggan. Pelanggan menjadi elemen yang perlu diperhatikan karena tanpa adanya

¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 100.

pelanggan, pelaku usaha apapun tidak akan bisa berjalan dengan baik. Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat sebagai perusahaan yang melayani masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.²

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.³ Dimana perusahaan-perusahaan jasa pengiriman sekarang sudah banyak yang berdiri dan membuka cabang di daerah-daerah. Maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelangganya.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Semuanya itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan dapat menjadi pemimpin pasar yang tangguh.

² Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2016), hlm. 50.

³ Andriani Yuliarti dan Herlina, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung", *dalam Jurnal Manajemen Magister*, Vol. 4, No. 01, Januari 2018, hlm. 7.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik. Perusahaan ini sudah berdiri di Indonesia selama 30 tahun mulai tahun 1990. Dan target penjualan jasa ini mencapai Rp. 60.000.000 perbulannya, dan pada bulan Juni dan Desember targetnya mencapai Rp. 80.000.000 perbulannya.⁴

Tidak dapat dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang sangat di butuhkan, baik itu individu ataupun oleh organisasi/perusahaan. Pengiriman barang (bahan baku, bahan setengah jadi, atau pun barang jadi) yang salah alamat, tidak tepat waktu (terlambat), kiriman hilang, kiriman rusak, dapat menyebabkan terlambatnya penyampaian barang. Inilah yang menyebabkan pelanggan kurang puas dalam pelayanan jasa pengiriman barang tersebut.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pelanggan JNE 2019⁵

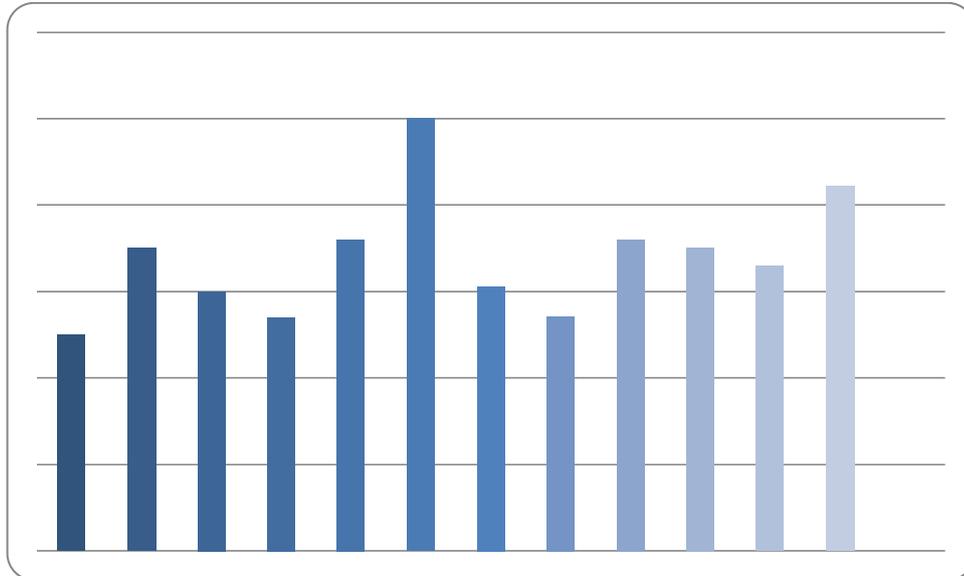
Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	1.250
Februari	1.750
Maret	1.500
April	1.350
Mei	1.800
Juni	2.500
Juli	1.530
Agustus	1.355
September	1.800
Oktober	1.754
November	1.650
Desember	2.112
Jumlah	20.351

Apabila data di atas kita sajikan dalam bentuk grafik maka akan terlihat sebagai berikut:

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidimpuan, pada Sabtu 14 Maret 2020.

⁵ Data Jumlah Pelanggan yang didapat dari kantor JNE, yang diberikan oleh Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidimpuan.

Gambar 1.1
Jumlah Pelanggan JNE 2019



Berdasarkan gambar grafik di atas bahwa jumlah pelanggan JNE mengalami fluktuasi dari bulan ke bulan. Dan dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan pada bulan Juni mencapai 2.500 pelanggan dan bulan Desember jumlah pelanggannya mencapai 2.112 pelanggan yang mengalami kenaikan drastis setelah bulan Juni. Adapun alasannya di bulan Juni dan Desember jumlah pelanggan mengalami kenaikan itu dikarenakan pada bulan Juni adalah hari besar (Idul Fitri), sedangkan bulan Desember adalah Natal dan menjelang tahun baru. Otomatis jumlah pelanggannya juga akan meningkat dari bulan biasanya, inilah sebabnya pihak JNE menaikkan jumlah target pada bulan Juni dan Desember.⁶

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan, pada Sabtu 14 Maret 2020.

Tabel 1.2
Data Keluhan Pelanggan JNE 2019

Bulan	Salah Alamat	Kiriman Terlambat	Kiriman Hilang	Kiriman Rusak
Januari	15	3	0	1
Pebruari	5	5	1	0
Maret	7	10	0	0
April	5	12	1	1
Mei	1	5	0	2
Juni	11	0	0	0
Juli	10	2	0	0
Agustus	8	7	1	1
September	2	5	0	0
Oktober	1	0	0	0
November	3	5	0	2
Desember	4	2	0	1
Jumlah	72	56	3	8

Berdasarkan Tabel 1.2 Bahwa jumlah keluhan pelanggan mengalami peningkatan di bulan Januari yaitu salah alamat terjadi sebanyak 15 kali, kiriman terlambat 3 kali dan kiriman rusak 1 kali yang totalnya 19 keluhan pelanggan terjadi pada bulan Januari. Jika dilihat dari Tabel 1.1 jumlah pelanggan di bulan Januari paling sedikit atau mengalami penurunan dari bulan lainnya, seharusnya pada bulan Januari juga keluhan pelanggan paling minim terjadi dikarenakan jumlah pelanggannya yang sedikit, tetapi ini malah sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Bapak Akhiruddin alasan di bulan Januari keluhan pelanggan mengalami kenaikan, itu mungkin dikarenakan kelalaian atau ketidaktelitian dari petugas JNE sendiri yang mengakibatkan pelayanannya di bulan Januari kurang maksimal.⁷

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan, pada Sabtu 14 Maret 2020.

Salah satu langkah untuk menjaga kepercayaan pelanggan yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar kepuasan pelanggan meningkat. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik, dan produk jasa yang disajikan berkualitas maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, JNE cabang Padangsidempuan ini berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada para pelanggannya masing-masing.⁸

Tabel 1.3
Data Kiriman Keluar dan Masuk JNE 2019⁹

Bulan	Kiriman Keluar (pcs)	Kiriman Masuk (pcs)
Januari	328	17.054
Februari	1.177	15.294
Maret	1.924	18.963
April	1.585	22.596
Mei	1.977	28.333
Juni	1.223	16.716
Juli	1.893	22.350
Agustus	1.561	19.109
September	979	17.849
Oktober	1.093	20.251
November	1.216	19.536
Desember	910	25.300
Jumlah	15.866	243.351

Berdasarkan Tabel 1.3 bahwa data kiriman per pcs keluar dan masuk JNE sangat berbeda, jumlah kiriman keluar dalam 1 tahun sebanyak 15.866 sedangkan jumlah kiriman masuk sebanyak 243.351. Dari jumlah kiriman keluar dan masuk ini terbukti bahwa dari luar daerah lebih banyak minat menggunakan jasa pengiriman barang ini.

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan, pada Sabtu 14 Maret 2020.

⁹ Data Jumlah Kiriman Keluar dan Masuk yang didapat dari kantor JNE, yang diberikan oleh Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan, pada Kamis 12 Maret 2020.

Dari permasalahan yang ada di atas, maka saya sebagai penulis tertarik dalam mengkaji permasalahan ini lebih dalam lagi. Sehingga saya sebagai peneliti memutuskan untuk memilih judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG PADANGSIDIMPUAN”**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang dihadapi oleh JNE cabang Padangsidimpuan yaitu:

1. Kurang tepat waktu pengiriman barang oleh petugas JNE yang belum sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Seringnya salah alamat yang dilakukan petugas JNE yang mengakibatkan memperlambat waktu penyampaian barang.
3. Jumlah pelanggan di bulan Januari yang mengalami penurunan ternyata belum dapat memenuhi harapan pelanggan.
4. Jumlah keluhan pelanggan di bulan Januari yang menyebabkan Pelayanan yang kurang maksimal.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dan supaya penelitian ini lebih fokus membahas topik penelitian maka peneliti membatasi masalah pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidimpuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul penelitian, maka akan dijelaskan definisi operasional variabel dari judul penelitian

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan.

Tabel 1.4
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan adalah besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. ¹⁰	a.Keandalan (<i>Reliability</i>) b.Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) c.Jaminan (<i>Assurance</i>) d.Empati (<i>Emphaty</i>) e.Bukti langsung (<i>Tangible</i>). ¹¹	Skala Ordinal
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. ¹²	a. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan. b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis. c. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilaayangkan. ¹³	Skala Ordinal

¹⁰ Fazar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2008), hlm. 88.

¹¹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Himpunan Jurnal Penelitian*, hlm. 100-101.

¹² M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

¹³ Januar Efendi Panjaitan dan Aii Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung, dalam Jurnal Manajemen", *dalam Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September 2016, hlm. 272.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah, maka disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan?

F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan”.

G. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan bagi JNE cabang Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi JNE cabang Padangsidempuan sebagai bahan masukan dalam menerapkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dimasa yang akan datang.

2. Kegunaan secara Teoritis

Hasil penelitian ini semoga menjadi bahan pemikiran dalam membangun sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan.

3. Kegunaan secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi pengembangan ilmu ekonomi khususnya manajemen bisnis. Serta sebagai

bahan acuan dan referensi bagi peneliti yang berkeinginan untuk melakukan penelitian pada masa yang akan datang.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk memudahkan penyusunan proposal dan skripsi ini, maka diklasifikasikan pembahasan untuk menghindari kekeliruan, sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan di dalamnya memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan. Secara umum, seluruh sub bab yang ada dalam pendahuluan dibahas tentang yang melatar belakangi suatu masalah untuk di teliti. Masalah yang muncul tersebut akan di identifikasi masalah yang ada. Batasan yang telah ditentukan akan dibahas mengenai definisi, skala pengukuran yang berkaitan dengan variabelnya. Kemudian dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan di rumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian.

Bab II Landasan Teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis. Secara umum seluruh sub bab bahasan yang ada, dalam landasan teori membahas tentang penjelasan-penjelasan mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Teori yang ada tentang variabel penelitian akan di gambarkan bagaimana hubungan antar variabel dalam bentuk kerangka pikir kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara.

Bab III Metodologi Penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, instrumen pengumpulan data dan analisis data. Secara umum seluruh sub bab bahasan yang ada dalam metode penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu akan ditentukan populasi dan sampel, data-data yang dibutuhkan akan dikumpulkan maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang di perlukan dalam penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian yang terdiri dari gambaran umum kantor JNE cabang Padangsidimpuan, hasil analisis dan pembahasan penelitian. Secara umum, mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam metode penelitian sehingga memperoleh hasil analisis yang akan dilakukan dan membahas tentang hasil yang telah diperoleh.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Kualitas jasa merupakan penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan/disampaikan.¹⁴

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹⁵

¹⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, hlm. 118.

¹⁵ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Himpunan Jurnal Penelitian*, hlm. 100.

Jadi kualitas adalah berpusat pada adanya upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.¹⁶ Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁷ Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan.¹⁸

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mencapai kualitas pelayanan ada beberapa dimensi yang harus dimiliki yaitu:¹⁹

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Karyawan harus dapat diandalkan oleh pelanggan dalam mengatasi segala masalah yang timbul kepada diri pelanggan.

¹⁶ Muhammad Isa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar 'Potensi' Panyabungan," *dalam Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, Vol. 5, No. 1 Juni 2019.

¹⁷ Fazar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, hlm. 85.

¹⁸ Ai Lili Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *dalam Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September 2016, hlm. 266.

¹⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 221.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Karyawan harus tanggap dalam membantu pelanggan yang kesulitan.

3) Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan pelanggan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.

5) Empati (*Empathy*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan pelanggan.

c. Kiat- Kiat Pelayanan yang Baik

Ada beberapa kiat-kiat pelayanan yang baik yaitu sebagai berikut:

- 1) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak terlalu lama, jangan

biarkan pelanggan terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku. Tepat artinya dilayani sesuai dengan keinginan pelanggan.

- 2) Selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 3) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu pelanggan.
- 4) Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan pelanggan, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada pelanggan.

d. Kualitas Pelayanan dalam Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas. Manusia merupakan kalifah atau pengemban amanat Allah. Manusia diberi kekuasaan untuk melaksanakan tugas kekalifahannya ini dan untuk mengambil keuntungan dan manfaat pelayanan, manusia dapat berkehendak bebas tetapi akan mempertanggung jawabkan atas kebebasan tersebut baik terhadap keseimbangan alam, masyarakat, diri sendiri maupun akhirat kelak. Pertanggungjawaban sebagai seorang muslim bukan hanya kepada Allah SWT, namun juga kepada lingkungan.²⁰ Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah Al - Ahzab ayat 21.

²⁰ M. Nur Rianto Al Arif dan Evis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 90.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ
وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah”.

Ayat ini merupakan gambaran perilaku agung Rasulullah SAW dalam perkataan, perbuatan, dan perilakunya. Untuk itu Allah SWT memerintahkan kita untuk meneladani akhlak dan sifat Rasulullah SAW dalam semua tindakannya.

Hikmah yang terdapat pada surah Al - Ahzab ayat 21 tersebut dalam hal penerapan pelayanan adalah karyawan harus mencontohkan akhlak Rasulullah SAW dalam semua aktifitas dalam bentuk perilaku. Perilaku baik karyawan tidak hanya diterapkan saat melayani para pelanggannya tetapi juga harus diterapkan pada semua aktifitas kehidupannya.

Hal ini disebabkan karena saat ini pelanggan telah menjadi sangat *sensitive*, satu hal kecil yang menjadi kesalahan akan mengakibatkan reaksi yang dapat mengakibatkan pada hancurnya kredibilitas perusahaan.²¹

²¹ Danang Kurniawan, “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah” dalam *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 3, No. 1, Tahun 2020.

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.²²

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan.²³ Kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.²⁴ Pelanggan merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan

²² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 138-139.

²³ Danang Sunyoto, *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2012), hlm. 193.

²⁴ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 174.

oleh perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk (jasa).

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.²⁵ Menurut Kotler menyatakan “Bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”.²⁶ Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu, kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan, tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis, tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

b. Faktor Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain sebagai berikut:²⁷

- 1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

²⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2004), hlm. 162.

²⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, hlm. 104.

²⁷ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 239.

- 2) Kualitas pelayanan, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- 3) Emosional, yaitu konsumen merasa puas ketika orang memujinya karena menggunakan merek yang mahal.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, yaitu konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika memenuhi harapan konsumen berdasarkan kinerja aktual produk. Harapan ini bertumpu pada citra produk.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.²⁸

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan

²⁸ Fazar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, hlm. 96.

pesaing). Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut.²⁹

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot-lines*) dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya, banyak penelitian mengenai pelanggan dilakukan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3) *Analysis Problem*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang

²⁹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, hlm. 120-122.

mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4) *Importence-performance Analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

5) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Selain itu, *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

6) *Lost Customer Analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

d. Kepuasan Pelanggan dalam Islam

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim di sebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah.

Kepuasan dalam islam mendorong seorang konsumen muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.³⁰ Allah berfirman dalam Al – Qur’an surah Ali Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Hikmah yang dapat diambil dari Q.S Ali Imran ayat 159 ini, tentang kepuasan pelanggan diantaranya, karyawan harus mempunyai sifat lemah lembut pada saat melayani para pelanggan, karyawan juga harus menerapkan sifat pemaaf seperti yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW, bila ada permasalahan dengan pelanggan harus diupayakan agar bisa diselesaikan dengan jalan musyawarah, dan pada akhirnya karyawan harus tawakkal artinya pelayanan terhadap pelanggan sudah diberikan secara maksimal oleh para karyawan terkait

³⁰ Fitria Salahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya” *dalam Jurnal Ekonomi*, Vol. 2, No. 4, April 2015.

hasilnya hanya Allah yang menentukan. Wujud dari tawakkal tersebut disamping memberikan layanan yang maksimal juga melalui doa kepada Allah SWT.

e. Sifat-Sifat Pelanggan

Berikut sifat-sifat pelanggan yang harus dikenali oleh perusahaan yaitu:³¹

- a) Pelanggan dianggap sebagai raja.
- b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
- c) Tidak mau di debat dan tidak mau disinggung.
- d) Pelanggan mau diperhatikan.
- e) Pelanggan merupakan sumber pendapatan perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian terhadap hasil-hasil penelitian. Adapun penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat antara lain.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Aria Mulyapradana, dkk. Jurnal 2020. ³²	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan adanya pengaruh secara bersama-sama yaitu variabel Bukti

³¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, hlm. 223.

³² Aria Muliapradana, dkk, "Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal", *dalam Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No.1, Januari 2020.

			fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) di PT Tempo Cabang Tegal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,01 ($p < 0,05$).
2	Herri Affandi, dkk. Jurnal 2017. ³³	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara	Penelitian ini menyimpulkan bahwa Faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor menunjukkan kesungguhan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila faktor menunjukkan kesungguhan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase akan semakin meningkat.
3	Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti. Jurnal 2017. ³⁴	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen <i>The Little A Coffe Shop Sidoarjo</i>)	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan membuktikan adanya pengaruh secara bersama-sama yaitu variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan Konsumen di <i>The Little A Coffee Shop Sidoarjo</i> (Y). Hal ini ditunjukkan oleh signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

³³ Herri Affandi dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara", dalam *Jurnal Tekniuk Sipil*, Vol. 6, No. 3, Mei 2017.

³⁴ Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen *The Little A Coffe Shop*)", dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*", dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 51, No. 2, Oktober 2017.

4	Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. Jurnal 2016. ³⁵	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung	Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa Keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Bandung.
5	Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari. Jurnal 2015. ³⁶	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar	Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Indus Ubud.
6	Abdul Gofur, jurnal 2019. ³⁷	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	Berdasarkan hasil analisis dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7	Rahadian Syera Rita Efendi dan Achmad Zaini. Jurnal 2018. ³⁸	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada De View Hotel Batu	Berdasarkan hasil penelitian, secara parsial kualitas pelayanan dan tata letak fasilitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada De View Hotel Batu.
8	Arif Rahman dan Slamet	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap	Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang

³⁵ Januar Efendi Panjaitan dan Aii Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, dalam Jurnal Manajemen", *dalam Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September 2016.

³⁶ Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyer", *dalam Jurnal Manajemen*, Vol. 4, No. 8, 2015.

³⁷ Abdul Gofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, dalam jurnal Riset Manajemen dan Bisnis", *dalam Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.4, No. 1, Februari 2019.

³⁸ Rahadian Syera Rita Efendi dan Achmad Zaini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan padfa De View Hotel Batu", *dalam Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 4, No. 1, Juni 2018.

	Heri Winarno. Jurnal 2019. ³⁹	Kepuasan Pelanggan pada CV. Jaya Motor Bekasi	menyatakan bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 58,7% dan sisanya sebesar 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pemberitahuan promosi, tata ruang atau <i>lay out</i> , citra organisai dan budaya kerja organisasi.
9	Rachmad Yanuar Fatwa, dkk. Jurnal 2018. ⁴⁰	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)	Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo sebesar 67,5%.
10	Riri Oktarini. Jurnal 2019. ⁴¹	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial dan secara simultan kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Go-Jek di Kota Tangerang.

Hasil penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan gambaran dan menyusun kerangka berpikir mengenai penelitian ini. Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

1) Aria Mulyapradana, dkk

³⁹ Arif Rahman dan Slamet Heri Winarno, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Jaya Motor Bekasi", *dalam Jurnal Pemasaran*, Vol. 3, No.1, Oktober 2019.

⁴⁰ Rachmad Yanuar Fatwa, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)", *dalam Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 13, No. 2, 2018.

⁴¹ Rini Oktarini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang", *dalam Jurnal Administrasi Perkantoran*, Vol. 6, No. 2, Juni 2019.

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal”. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y. Perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya saja, penelitian ini meneliti di JNE Cabang Padangsidempuan sedangkan Aria Mulyapradana dkk meneliti di PT. Tempo Cabang Tegal.

2) Herri Affandi, dkk

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara”. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y, sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya saja, penelitian ini meneliti di JNE Cabang Padangsidempuan sedangkan Herri Affandi, dkk meneliti di Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara.

3) Dwi Aliyyah Apriani dan Sunarti

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffe Shop Sidoarjo*)”. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X, Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y sedangkan Dwi

Aliyyah Apriani dan Sunarti menggunakan kepuasan konsumen sebagai variabel Y.

4) Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung”. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y, Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya saja, penelitian ini meneliti di JNE Cabang Padangsidmpuan sedangkan Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati meneliti di JNE Cabang Bandung.

5) Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar”. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y, sedangkan perbedaannya penelitian ini meneliti di JNE Cabang Padangsidimpuan sedangkan Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari meneliti di Restoran Indus Ubud Gianyar.

6) Abdul Gofur

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”. Persamaannya dengan peneliti sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y, sedangkan perbedaannya adalah Abdul

Gofur menambahkan harga sebagai variabel X sedangkan penelitian ini tidak ada menambahkan harga sebagai variabel X.

7) Rahadian Syera Rita Efendi dan Achmad Zaini

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada De View Hotel Batu”. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y, sedangkan perbedaannya peneliti hanya memiliki satu variabel X sedangkan Rahadian Syera Rita Efendi dan Achmad Zaini memiliki dua variabel X.

8) Arif Rahman dan Slamet Heri Winarno

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Jaya Motor Bekasi”. Persamaannya sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y, perbedaannya adalah tempat penelitiannya saja, peneliti meneliti di JNE Cabang Padangsidempuan sedangkan Arif Rahman dan Slamet Heri Winarno meneliti pada CV Jaya Motor Bekasi.

9) Rachmad Yanuar Fatwa, dkk

Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo)”. Persamaannya sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel Y Rachmad Yanuar Fatwa dkk menggunakan kepuasan

konsumen sebagai variabel Y sedangkan penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y.

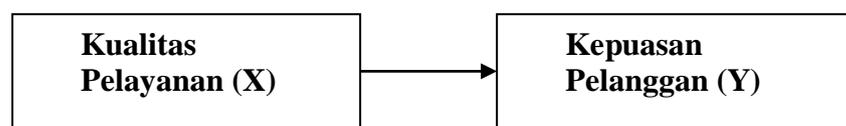
10) Riri Oktarini

Meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang”. Persamaannya sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y, sedangkan perbedaannya Riri Oktarini menambahkan harga sebagai variabel X sedangkan penelitian ini tidak ada menambahkan variabel harga sebagai variabel X.

C. Kerangka Pikir

JNE merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik. Dari perusahaan jasa tersebut akan dibahas mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah di deskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya di analisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antara variabel yang diteliti. Dengan demikian kerangka pikir penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat dijelaskan bahwa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan yang paling spesifik.⁴²

H₁ : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan.

H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan.

⁴² Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2017), hlm. 59.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang diambil peneliti, maka penelitian ini dilaksanakan di JNE Jl. Abdul Jalil Lubis Sihoring-koring Padangsidempuan. Sedangkan waktu penelitian yang dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2020 sampai dengan selesai. Waktu yang ditetapkan ini dipergunakan dalam rangka pengambilan data, pengolahan data dan untuk mendapatkan hasil penelitian yang akan dicantumkan pada laporan hasil penelitian.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) yang dibedakan menjadi data interval dan data rasio.⁴³ Penelitian kuantitatif selalu berhubungan dengan angka, baik angka yang diperoleh dari angka pencacahan maupun perhitungan. Data yang diperoleh dari pencacahan selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk yang mudah dimengerti oleh pengguna data tersebut. Sajian data kuantitatif sebagai hasil analisis kuantitatif dapat berupa angka-angka maupun gambar-gambar grafik.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi. Poulasi merupakan wilayah generalisasi

⁴³ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis*, hlm. 145.

yang meliputi objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.⁴⁴

Terkadang tidak memungkinkan bagi seorang peneliti mempelajari seluruh populasi karena adanya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu.⁴⁵ Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini yang diambil peneliti adalah jumlah rata-ratanya saja, jumlah pelanggan pada JNE cabang Padangsidimpuan yang jumlahnya 20.351 dibagi 12 bulan yang hasilnya 1.696 populasi.

2. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi. Hal ini mencakup seluruh anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan di generalisasikan terhadap populasi.⁴⁶

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Taro Yamane dengan perkiraan tingkat kesalahannya 10% atau dengan nilai 0,1 dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

⁴⁴ Ananta Wikrama Tungga, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 79.

⁴⁵ Ananta Wikrama Tungga, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, hlm. 80.

⁴⁶ Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), hlm. 147.

N = Ukuran populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (10% = 0,1)

Berdasarkan data yang diperoleh dari jumlah pelanggan JNE cabang Padangsidimpuan dengan perkiraan tingkat kesalahannya sebesar 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak:

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.696}{1.696 \times 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.696}{17,96} = 94,43 \text{ dibulatkan menjadi } 95 \text{ Responden.}$$

Jadi, jumlah responden yang akan diteliti adalah sebanyak 95 responden. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/Insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴⁷

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 96.

Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu.⁴⁸ Dalam penelitian ini peneliti memperoleh langsung datanya dari kantor JNE cabang Padangsidimpuan. Selain itu dengan cara menyebar angket kepada pelanggan JNE Cabang Padangsidimpuan.

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari dokumen, laporan-laporan, buku, skripsi, jurnal, dan brosur yang berkaitan dengan judul peneliti.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatannya menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.⁴⁹ Pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah:

1. Metode Observasi

Metode observasi mempunyai ciri yang spesifik apabila dibandingkan dengan wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, observasi tidak terbatas pada orang, tetapi objek-objek alam lain.⁵⁰

⁴⁸ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, hlm. 157.

⁴⁹ Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 24.

⁵⁰ Rahmad, *Statistika Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009) hlm. 24.

2. Metode Kuesioner

Metode kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁵¹ Pengukuran kuesioner digunakan dengan menggunakan skala likert (*Likert Scale*), dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Instrumen pertanyaan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap-tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor seperti yang tercantum pada skala likert di bawah ini:

Tabel 3.1
Skala Likert

Nilai Jawaban Positif	Jawaban Angket
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan (X)

No	Variabel X	Indikator	Nomor Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan	1.Keandalan	1, 2
		2.Daya Tanggap	3, 4
		3.Jaminan	5, 6
		4.Empati	7, 8
		5.Bukti Langsung	9,10

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Angket Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Variabel Y	Indikator	Nomor Pernyataan
----	------------	-----------	------------------

⁵¹ Rahmad, *Statistika Penelitian*, hlm. 105.

1	Kepuasan Pelanggan	1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan	1, 2
		2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis	3, 4
		3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilaikan	5, 6

F. Teknik Analisis Data

Proses analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, angket, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan SPSS (*Statistical Package Social Science*) Versi 26 sebagai alat hitung.

1. Uji instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Dengan demikian permasalahan validitas instrumen/angket tersebut untuk mengukur objek yang diukur. Apabila instrument tersebut mampu untuk mengukur apa

yang diukur, maka disebut valid dan sebaliknya apabila tidak mampu untuk mengukur apa yang diukur maka dinyatakan tidak valid.⁵²

Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka hal itu berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan dan kestabilan alat ukur yang digunakan.⁵³ Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *croanbach alpha* $> 0,6$ maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah handal atau *reliable*. Dengan ketentuan jika nilai *croanbach alpha* $< 0,60$ maka pernyataan-pernyataan digunakan untuk mengukur variabel tersebut tidak *reliable*.

2. Uji Analisis Deskriptif

⁵² Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 77-78.

⁵³ Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*, hlm. 89.

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian deskriptif meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau jawaban pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian.⁵⁴ Statistik deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Analisis deskriptif bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean*, dan *standar deviation* dari data yang terkumpul.⁵⁵

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*.⁵⁶ Residual berdistribusi normal jika nilai taraf signifikan $> 0,1$.

b. Uji Linearitas

⁵⁴ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, hlm. 12.

⁵⁵ Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan penelitian Pengembangan*, (Bandung: Citapustaka Media, 2014), hlm. 70.

⁵⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 181.

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan.⁵⁷ Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi person atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi 0.05. dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) < 0,1 atau nilai signifikansi (*deviation for linearity*) < 0,1 atau nilai signifikansi (*deviation for linearity*) > 0,1.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.⁵⁸ Maka digunakan tingkat signifikan 0,1. Setelah t_{hitung} diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} maka H_0 ditolak.

Jika $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} maka H_0 diterima.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

⁵⁷ Dwi Priyatno, *SPSS22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 79.

⁵⁸ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, hlm. 244.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.⁵⁹ Koefisien determinan menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi merupakan nilai untuk mengukur kuatnya hubungan antara variabel X dan Y tergantung pada asumsi yang kita buat terhadap variabel X dan Y. Apabila X dan Y bervariasi maka keduanya bukan konstan atau disebut variabel acak. Maka koefisien korelasi akan mengukur *covariability* (variasi bersamaan) antara variabel X dan Variabel Y. Didalam analisis regresi, koefisien korelasi dipakai untuk mengukur cocoknya atau tepatnya garis regresi sebagai pendekatan data.

5. Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi merupakan suatu analisis yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan matematis antara variabel responden dan variabel penjelas. Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel independen dengan variabel dependen, analisis ini

⁵⁹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, hlm. 246.

untuk memprediksi nilai dan arah dari variabel kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan positif atau negatif. Bentuk persamaan regresi sederhana dengan yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$y = a + bx + e$$

y = kepuasan pelanggan

a = konstanta

b = koefisien regresi

x = kualitas pelayanan

e = *error*

Adapun model regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$KP = a + b KL + e$$

KP = kepuasan pelanggan

a = konstanta

b = parameter regresi

KL = kualitas pelayanan

e = *error*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)

JNE merupakan perusahaan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai sebuah divisi dari PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) untuk mengurus jaringan kurir Internasional.

Bermula dengan delapan orang dan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarnya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa Negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hongkong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia.

Selama bertahun-tahun Tiki dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri

dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari Tiki.

2. Visi dan Misi

a. Visi

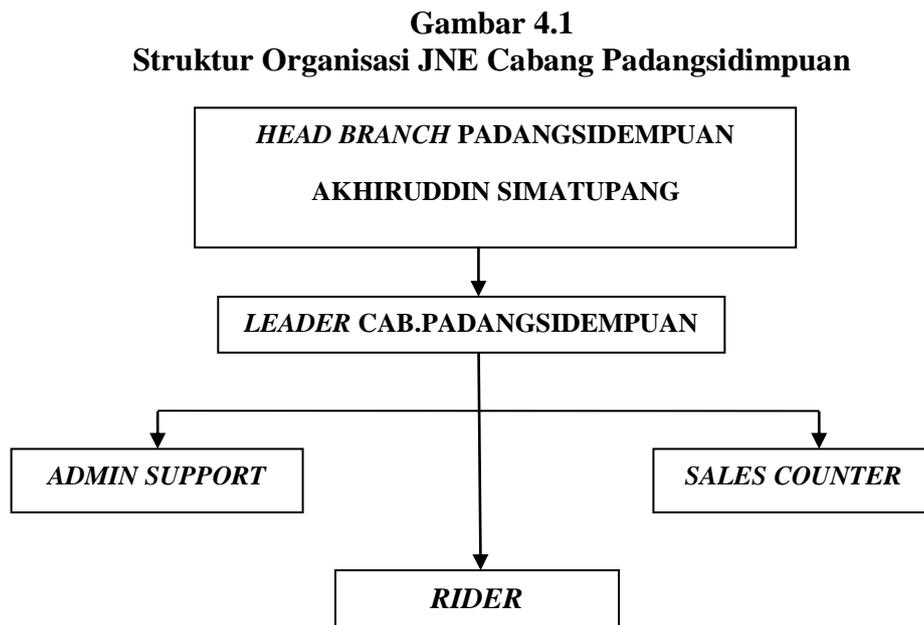
Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia.

b. Misi

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

3. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi JNE cabang Padangsidempuan yaitu sebagai berikut:



Sumber: *JNE Cabang Padangsidempuan 2019*

4. Tugas dan Tanggungjawab Setiap Bagian

a. *Head Branch* Padangsidempuan

Head branch/seorang pemimpin cabang tugas dan tanggungjawabnya untuk mengoordinasi dan mengawasi semua operasi cabang, termasuk perekrutan staf, pelatihan dan pengawasan.

b. *Leader Cabang* Padangsidempuan

Leader/ pemimpin tugas dan tanggungjawabnya untuk memantau pekerjaan yang dilakukan karyawan JNE, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama tim yang solid.

c. *Admin Support*

Admin support tugas dan tanggungjawabnya adalah kelancaran serta keakuratan data kiriman pelanggan.

d. *Sales Counter*

Sales counter tugas dan tanggungjawabnya adalah melayani pelanggan serta memproses dokumen atau paket yang akan dikirim.

e. *Rider Delivery*

Rider delivery tugas dan tanggungjawabnya adalah mengirimkan barang tepat waktu, memastikan barang tersebut diterima pelanggan dalam keadaan baik dan tidak rusak, dan menjaga kerahasiaan barang dan juga dokumen yang akan dikirim.

5. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden berkaitan dengan identitas responden yang dijadikan sampel penelitian. Dalam karakteristik responden penelitian berjumlah 95 Responden.

Kemudian dalam karakteristik responden yang dimaksud adalah berdasarkan Jenis kelamin, umur, alasan menggunakan JNE. Hal ini dapat diuraikan melalui pembahasan berikut:

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan jenis kelamin responden yaitu laki-laki dan perempuan. Hal ini dapat disajikan melalui tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	72	75,8
2	Laki-Laki	23	24,2
Jumlah		95 Orang	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data ,2020

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan hasil responden dengan jenis kelamin Perempuan lebih Banyak daripada laki-laki dengan Persentase 75,8 %. Sedangkan Responden laki-laki sebanyak 24,2 %. Artinya Kepuasan Pelanggan Perempuan Dalam memilih jasa JNE lebih dominan.

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur atau usia yang dijadikan sampel penelitian. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

NO	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	17-20 tahun	11	11,6
2	21-25 tahun	54	56,8
3	26-30 tahun	17	17,9
4	30> tahun	13	13,7
Jumlah		95Orang	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berusia 17-20 berjumlah 11 orang dengan persentase 11,6. Kemudian yang berusia berusia 21-25 tahun yaitu 54 orang dengan persentase 56,8. Kemudian responden berusia 26-29 tahun yaitu 17 orang persentase 17,9%. Selanjutnya responden berusia 30 > yaitu 13 orang dengan persentase 17,1%.

c) Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Menggunakan JNE

Karakteristik responden berdasarkan alasan menggunakan JNE. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan alasan menggunakan JNE pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Alasan Menggunakan JNE

NO	Alasan menggunakan JNE	Jumlah	Persentase
1	Harga Terjangkau	20	21,1
2	Kualiatas Pelayanan yang baik	39	41,1
3	Proses Pengiriman yang cepat	24	25,3
4	Lainnya	12	12,6
Jumlah		95 orang	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 menguraikan karakteristik responden menurut alasan responden menggunakan JNE yaitu kebanyakan memilih karna kualitas pelayanan yang baik sebanyak 39 orang dengan persentase

41,1%. Proses pengiriman yang cepat sebanyak 24 orang dengan persentase 25,3%. Harga terjangkau sebanyak 20 orang dengan 21,1%. Dan alasan lainnya sebanyak 12 orang dengan 12,6%.

B. Hasil Analisis Data Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak valid. Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.⁶⁰ Setelah angket disebarakan maka akan diperoleh hasil dari jawaban para responden pada setiap pernyataan yang meyangkut tentang variabel yang akan diteliti. Sebelum angket dianalisis terlebih dahulu diuji validitas.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Item1	0,451	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan n= 95. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2017$	Valid
Item2	0,677		Valid
Item3	0,590		Valid
Item4	0,741		Valid
Item5	0,658		Valid
Item6	0,629		Valid
Item 7	0,678		Valid
Item 8	0,706		Valid
Item 9	0,484		Valid
Item 10	0,431		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan hasil uji validitas Kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 10 adalah valid. Dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 95 - 2 = 93$ adalah 0,2017.

⁶⁰ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, hlm. 172.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Item1	0,668	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 95$. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2017$	Valid
Item2	0,784		Valid
Item3	0,736		Valid
Item4	0,696		Valid
Item5	0,694		Valid
Item6	0,548		Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan hasil uji validitas Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 6 adalah valid.

Dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 95 - 2 = 93$ adalah 0,2017.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan dan kestabilan alat ukur yang digunakan.⁶¹ Hasil uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

a. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas pelayanan

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas pada Kualitas pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,807	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Dari hasil uji reliabilitas Kualitas pelayanan dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,807 > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

⁶¹ Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*, hlm. 89.

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas pada Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,774	6

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Dari hasil uji reliabilitas kepuasan pelanggan dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha* $0,774 > 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

3. Hasil Uji Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data kuantitatif secara deskriptif.⁶² Analisis deskriptif bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean* dan *standar deviation* dari data yang terkumpul.⁶³ Hasil uji Analisis deskriptif dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	95	14	30	24,76	3,351
X	95	22	50	41,82	5,157
Valid N (listwise)	95				

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

⁶² Ananta Wikrama Tungga, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, hlm. 124.

⁶³ Dwi Priyatno, *SPSS22 Pengolahan Data Terpraktis*, hlm. 30.

Bersarkan data di atas dapat dilihat bahwa nilai yang paling minimum yang terletak pada variabel X Kualitas pelayanan nilai minimum yaitu 22, dan nilai tertinggi 50, sedangkan nilai mean (rata-rata) yaitu 41,28. Dan variabel Y Kepuasan Pelanggan nilai minimum yaitu 14, nilai maksimum yaitu 30, dan nilai Mean (Rata-rata) yaitu 24,76.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁶⁴ pada model regresi digunakan untuk menguji apakah residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi $> 0,1$, begitupula sebaliknya data dikatakan tidak normal jika nilai signifikansi $< 0,1$. Hasil uji normalitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,75175003
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,063
	Negative	-,056

⁶⁴ Ananta Wikrama Tungga, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, hlm. 127.

Test Statistic	,063
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan nilai tabel yang ada diatas nilai signifikansinya $> 0,1$ maka distribusinya Normal, nilai signifikansinya $0,200 > 0,1$ memenuhi asumsi normalitas.

b. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* pada taraf signifikansi 0,1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila nilai signifikansi (*deviation for linearity*) $> 0,1$. Hasil uji linearitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	513,514	19	27,027	3,740	,000
		Linearity	343,652	1	343,652	47,560	,000
		Deviation from Linearity	169,862	18	9,437	1,306	,209
	Within Groups		541,918	75	7,226		
	Total		1055,432	94			

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan pada *Deviation from Linearity* sebesar $0.209 > 0,1$ sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pelanggan. Adapun hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,252	2,331		3,969	,000
1 Kualitas Pelayanan	,371	,055	,571	6,701	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan hasil uji parsial di atas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} Kualitas pelayanan variabel X sebesar 6,701 dimana nilai t_{tabel} yang diperoleh dan rumus $df = n-k-1$ atau $95-1-1= 93$ sebesar 1,66140. Yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ $6,701 > 1,66140$. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Adapun hasil dari koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,326	,318	2,767

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan Tabel 4.13 hasil koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,571 artinya kolerasi antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE terjadi hubungan Kuat. Nilai R^2 sebesar 0,326 artinya variabel Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen atau Kepuasan Pelanggan Sebesar 32,6%. Sedangkan 67,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

c. Hasil Koefisien Korelasi (R)

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,326	,318	2,767

c. Predictors: (Constant),

d. Kualitas Pelayanan

e. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan hasil uji Koefisien korelasi pada Tabel diatas, maka diperoleh nilai R sebesar 0,571 yang sama dengan 57,1% dan sisanya 42,9%. Berdasarkan tabel kriteria interpretasi terhadap koefisien korelasi berada pada tingkat hubungan yang sedang. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sedang dalam bentuk yang positif. Hubungan yang positif artinya ketika kualitas pelayanan terpenuhi maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Dengan regresi linear sederhana maka dilakukan pengujian ada atau tidaknya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,252	2,331		3,969	,000
1 Kualitas Pelayanan	,371	,055	,571	6,701	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2020

Berdasarkan uji hasil regresi linear Sederhana pada Tabel di atas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX + e$$

$$KP = 9,252 + 0,371 KPL$$

Dan persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstan adalah sebesar 9,252 artinya jika variabel Kualitas pelayanan (KP) nilai 0, maka Kepuasan Pelanggan (KPI) nilainya Positif, yaitu sebesar 9,525.
- b. Nilai Koefisien Kualitas pelayanan adalah sebesar 0,371 artinya apabila variabel Kualitas pelayanan (KP) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Pelanggan naik sebesar 0,371 satuan dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan (KPI).

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan” dengan

jumlah Responden 95 Orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan. Adapun pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,326 atau 32,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan JNE sebesar 0,326 atau 32,6% sedangkan 67,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 6,701 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = (n-k-1)$, $df = (95-1-1) = 93$. Hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar = 1,66140 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sedangkan nilai signifikansinya diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan.

Penelitian ini sejalan dengan teori Kotler yang mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu, kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan, tingkat kepuasan

apabila dibandingkan dengan yang sejenis, tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Aria Mulyapradana, dkk. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara parsial variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, jaminan, Empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hanya variabel daya tanggap yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Herri Affandi. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara.
3. Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The LittleA Coffe Shop* Sidoarjo)”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Konsumen *The Little A Coffe Shop* Sidoarjo.

4. Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung.
5. Ni Made Arie Sulistiyawati dan Ni Ketut Seminari. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar.
6. Abdul Gofur. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Rahadian Syera Rita Efendi dan Achmad Zaini. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada De View Hotel Batu”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan tata letak fasilitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan De View Hotel Batu.
8. Arif Rahman dan Slamet Heri Winarno. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Jaya

Motor Bekasi”. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel pelayanan dan kepuasan *customer*.

9. Rachmad Yanuar Fatwa. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Warung Biru Daun di Kabupaten Situbondo”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
10. Rini Oktarini. Membahas tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang”. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan, diantaranya:

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa selain kualitas pelayanan terdapat variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan JNE. Kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 32,6% terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Padangsidimpuan, sedangkan 67,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
- b. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab pernyataan yang diberikan.

- c. Keterbatasan tempat penelitian, dimana peneliti hanya dapat meneliti di Padangsidempuan khusus pelanggan JNE cabang Padangsidempuan.

Dari banyaknya keterbatasan penelitian ini peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian. Dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar $6,701 > t_{tabel}$ $1,66140$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidempuan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi semua pihak. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi JNE cabang Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi JNE cabang Padangsidempuan sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dimasa yang akan datang.

2. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan semoga menjadi bahan pemikiran dalam membangun sumberdaya manusia terutama yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Padangsidimpuan.

3. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi pengembangan ilmu ekonomi khususnya manajemen bisnis. Serta sebagai bahan acuan dan referensi bagi peneliti yang berkeinginan untuk melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan, dalam jurnal Riset Manajemen dan Bisnis" 4, no. 1 (2019).
- Ahmad Nizar. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan penelitian Pengembangan*. Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Ananta Wikrama Tungga, dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Andriani Yuliarti dan Herlina. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Emersia Bandar Lampung" 4 (2018): 7.
- Aria Muliapradana, dkk. "Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal, dalam Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah" 3, no. 1 (2020).
- Arif Rahman dan Slamet Heri Winarno. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Jaya Motor Bekasi, dalam Jurnal Pemasaran" 3, no. 1 (2019).
- Asep Hermawan. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grasindo, 2009.
- Bahrul Kirom. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2016.
- Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan. Data Jumlah Kiriman Keluar dan Masuk yang didapat dari kantor JNE, yang diberikan oleh Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan, 12 Maret 2020.
- Danang Kurniawan. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah" 3, no. 1 (Maret 2020).
- Danang Sunyoto. *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Data Jumlah Pelanggan yang didapat dari kantor JNE, yang diberikan oleh Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan, 12 Maret 2020.
- Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop), dalam Jurnal Administrasi Bisnis" 51, no. 2 (2017).
- Dwi Priyatno. *SPSS22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Fazar Laksana. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Fitria Salahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari. "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya" 2, no. 4 (April 2015).
- Gunawan Sudarmanto. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Akhiruddin Ketua Cabang JNE Padangsidempuan, 14 Maret 2020.

- Herri Affandi dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara, dalam Jurnal Tekniuk Sipil" 6, no. 3 (2017).
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, dalam Jurnal Manajemen" 11, no. 2 (2016): 266.
- Januar Efendi Panjaitan dan Aii Lili Yuliati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung, dalam Jurnal Manajemen" 4, no. 8 (2015).
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group, 2004.
- M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- M. Nur Rianto Al Arif dan Evis Amalia. *Teori Mikro Ekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. 4 ed. Jakarta: Erlangga, 2017.
- Muhammad Isa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar 'Potensi' Panyabungan" 5, no. 1 (2019).
- Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyer, dalam Jurnal Manajemen" 4, no. 8 (2015).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 13 ed. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Rachmad Yanuar Fatwa, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng Biru Daun di Kabupaten Situbondo), dalam Jurnal Pendidikan Ekonomi" 13, no. 2 (2018).
- Rahadian Syera Rita Efendi dan Achmad Zaini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada De View Hotel Batu, dalam Jurnal Aplikasi Bisnis" 4, no. 1 (2018).
- Rahmad. *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Ridwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Rini Oktarini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang, dalam Jurnal Administrasi Perkantoran" 6, no. 2 (2019).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Vinna Sri Yuniarti. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : **SAKINAH PASARIBU**
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tgl.Lahir : Padangsidempuan, 04 Oktober 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 4 Dari 4 Bersaudara
Alamat Lengkap :Wek I Batang Toru kec. Batang toru kabupaten
Tapanuli selatan
Motto : Saat kita memperbaiki hubungan dengan Allah,
niscaya Allah akan memperbaiki segala sesuatu untuk
kita
Telepon/No. Hp : 0813-7737-2026
E-Mail : sakinahpasaribu.97@gmail.com

DATA ORANG TUA

Ayah : Rahaman Pasaribu
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Erma Heldiani Panggabean
Pekerjaan : PNS
Alamat : Wek I Batang Toru kec. Batang toru kabupaten
Tapanuli selatan

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD Muhammadiyah Batang toru
Tahun 2010-2013 : MTS NU Batang toru
Tahun 2013-2016 : MAS NU Batang toru
Tahun 2016-2020 : Program Sarjana Ekonomi Syariah IAIN
Padangsidempuan

Lampiran 1

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN JNE CABANG PADANGSIDIMPUAN

Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Saya Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dalam rangka melakukan penelitian guna menyelesaikan perkuliahan saya, dengan ini ingin mengetahui seberapa besar **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN JNE CABANG PADANGSIDIMPUAN** maka dibutuhkan pendapat dari responden untuk melengkapi penelitian ini.

Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang saya berikan dengan benar. Atas bantuan dan kesediaannya saya ucapkan terimakasih.

Padangsidimpuan

Peneliti

**SAKINAH PASARIBU
NIM.1640200123**

A. PETUNJUK

1. Sebelum anda memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas anda.
2. Berikan tanda (\checkmark) pada kolom yang telah disediakan.
3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Diharapkan anda dalam menjawab kuesioner ini dengan sejujurnya.
5. Setelah mengisi kuesioner mohon berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
6. Atas kesediaan dan partisipasinya diucapkan banyak terimakasih.
7. Coter salah satu jika anda pengguna jasa JNE cabang Padangsidimpuan.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. JenisKelamin : (a) Perempuan (b) Laki-laki
4. Usia : (a) 17-20 Tahun (b) 21-25 Tahun
(c) 26-30 Tahun (d) > 30 Tahun
5. Alasan menggunakan: (a) Harga terjangkau
Jasa pengiriman JNE (b) Kualitas Pelayanan yang baik
(c) Proses pengiriman yang cepat
(d) Lainnya:.....

C. KETERANGAN

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan cara memberi tanda check list (\checkmark) pada salah satu kolom berikut:

SS : Sangat Setuju

- S : Setuju
 KS : Kurang Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Padangsidimpuan, Agustus 2020

Responden

D. DAFTAR PERTANYAAN

No	Kualitas Pelayanan (Variabel X)	SS	S	KS	TS	STS
	Kualitas Pelayanan					
1.	Prosedur pelayanan JNE cepat dan tepat.					
2.	JNE cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan.					
3.	Karyawan JNE dapat berkomunikasi dengan baik kepada para pelanggan.					
4.	Karyawan JNE memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan.					
5.	JNE selalu mengutamakan keamanan barang yang akan dikirim.					
6.	Karyawan JNE melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pelanggan merasa nyaman.					
7.	Karyawan JNE perhatian dalam melayani keluhan pelanggan.					
8.	Karyawan JNE sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.					
9.	JNE memiliki kenyamanan dan kebersihan tempat.					
10.	JNE memiliki fasilitas yang mendukung keamanan barang yang akan dikirim.					

No	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	SS	S	KS	TS	STS
	Kepuasan Pelanggan					
1.	Saya senang dengan keramahan karyawan JNE dalam melayani pelanggan.					
2.	Saya bersedia merekomendasikan layanan JNE kepada orang lain.					
3.	Saya merasa lebih puas menggunakan layanan JNE dibandingkan jasa sejenis lainnya.					
4.	Saya merasa keperluan saya terpenuhi dengan layanan JNE dibandingkan jasa sejenis lainnya.					
5.	Terpenuhinya kebutuhan pelanggan atas jasa yang diberikan.					
6.	Paket diterima dengan aman tanpa kerusakan/kekurangan.					

Lampiran 2. Tabulasi Angket**Tabulasi Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

NO.	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	Total
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
2	5	3	1	3	4	4	5	3	3	3	34
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
5	3	5	3	3	4	2	5	2	5	5	37
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
7	5	3	3	4	5	3	4	1	4	4	36
8	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	38
9	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
10	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	22
11	5	4	3	3	5	5	5	1	5	4	40
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
14	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	3	5	2	4	1	1	4	5	5	34
17	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	4	5	4	5	1	2	2	4	4	36
21	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	43
22	5	5	5	5	5	3	4	1	4	2	39
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	4	3	4	4	4	4	4	2	3	37
25	5	4	5	4	5	1	4	4	4	4	40
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
27	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47
28	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
29	4	3	5	2	5	1	1	2	5	5	33
30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	3	5	3	4	3	5	2	5	5	39
33	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	44
34	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
35	5	2	4	5	5	4	4	3	4	4	40
36	5	4	3	3	4	4	4	1	4	4	36
37	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43
38	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
39	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47

40	4	3	5	2	4	1	1	4	5	5	34
41	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
42	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	37
43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
44	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
45	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45
46	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	45
47	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	46
48	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
49	5	4	5	4	5	5	5	4	2	2	41
50	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	40
51	5	3	4	4	4	5	5	1	4	4	39
52	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	46
53	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
54	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	34
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
57	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44
58	5	3	4	2	4	4	5	2	5	4	38
59	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	43
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
61	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
62	5	4	4	5	3	4	3	4	4	3	39
63	5	4	3	4	4	3	4	1	3	4	35
64	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
65	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	47
66	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	41
67	5	3	4	4	5	4	3	2	4	4	38
68	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	3	3	4	4	2	4	5	4	3	37
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
74	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	40
75	5	3	5	3	4	4	5	1	5	4	39
76	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
77	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
78	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
79	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
80	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
81	5	4	2	3	5	4	4	3	4	3	37

82	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45
83	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
84	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	46
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
87	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	35
88	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
89	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	46
90	2	2	2	2	2	4	2	2	5	4	27
91	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	37
92	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
94	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
95	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
	Total										3973

Tabulasi Angket Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total
1	5	5	5	5	5	5	30
2	2	3	3	5	4	5	22
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	5	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	4	4	4	4	4	25
7	4	4	4	2	3	4	21
8	5	5	4	4	4	5	27
9	5	5	4	5	5	4	28
10	2	2	2	2	2	4	14
11	4	5	4	4	4	4	25
12	4	5	4	4	4	5	26
13	5	4	4	4	4	4	25
14	4	4	4	4	4	5	25
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	5	5	5	1	4	24
17	4	5	4	4	5	5	27
18	4	5	5	4	5	5	28
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	4	5	5	5	29
22	3	4	2	4	4	4	21
23	5	5	5	5	5	5	30
24	3	2	3	4	3	4	19

25	4	4	4	4	4	4	24
26	5	5	5	5	4	5	29
27	5	5	4	5	5	5	29
28	5	5	5	5	4	5	29
29	4	5	5	4	1	4	23
30	4	5	4	4	4	5	26
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	4	4	5	28
33	5	4	5	3	2	4	23
34	4	4	4	2	1	4	19
35	4	4	4	1	3	3	19
36	5	4	4	4	4	5	26
37	4	4	4	4	4	4	24
38	5	4	4	4	4	5	26
39	5	5	4	5	5	5	29
40	4	5	5	5	1	4	24
41	5	4	5	5	5	4	28
42	3	3	3	5	5	5	24
43	4	4	4	3	4	4	23
44	4	4	4	4	3	3	22
45	5	4	4	5	4	2	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	3	4	3	3	21
48	4	4	4	4	4	4	24
49	2	2	2	4	4	4	18
50	3	3	2	4	4	5	21
51	3	4	4	5	5	5	26
52	5	5	4	5	4	4	27
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	3	2	5	2	4	20
55	4	4	4	5	5	5	27
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	3	4	4	23
58	4	5	4	5	4	5	27
59	4	4	4	4	4	4	24
60	5	4	4	4	4	4	25
61	5	4	4	1	3	4	21
62	5	4	3	2	3	2	19
63	4	3	4	4	4	5	24
64	4	4	4	4	4	4	24
65	5	5	5	5	4	5	29
66	4	4	4	4	4	4	24

67	4	4	4	5	3	2	22
68	5	4	4	4	4	4	25
69	5	5	4	5	4	5	28
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	4	4	3	3	4	22
72	3	4	3	3	3	4	20
73	4	5	4	4	4	5	26
74	5	4	4	4	4	4	25
75	5	5	4	4	4	5	27
76	5	5	5	5	5	5	30
77	4	4	4	5	5	5	27
78	4	5	4	4	4	5	26
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	5	4	5	26
81	2	4	3	4	4	5	22
82	4	4	4	5	4	5	26
83	2	3	3	5	4	5	22
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	5	5	5	5	4	28
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	4	4	4	4	4	25
88	4	4	4	2	3	4	21
89	5	5	4	4	4	5	27
90	5	5	4	5	5	4	28
91	2	2	2	2	2	4	14
92	4	5	4	4	4	4	25
93	4	5	4	4	4	5	26
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	4	4	5	5	5	27
	Total						2352

Lampiran 3. Statistik Frekuensi Responden

Statistics			
		Umur	JenisKelamin
N	Valid	95	95
	Missing	0	0

Karakteristik Berdasarkan Umur

Umur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	11	11,6	11,6
	21-25	54	56,8	68,4
	26-30	17	17,9	86,3
	30>	13	13,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	72	75,8	75,8
	Laki-laki	23	24,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Menggunakan JNE

Alasan Menggunakan JNE				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Harga Terjangkau	20	21,1	21,1
	Kualitas pelayanan yang baik	39	41,1	62,1
	Proses Pengiriman yang cepat	24	25,3	87,4
	Lainnya	12	12,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0

X6	Pearson Correlation	.207*	.371**	.123	.467**	.217*	1	.627**	.404**	.085	.058	.629**
	Sig. (2-tailed)	.044	.000	.235	.000	.035		.000	.000	.411	.578	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X7	Pearson Correlation	.371**	.439**	.166	.508**	.423**	.627**	1	.291**	.167	.068	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.108	.000	.000	.000		.004	.106	.516	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X8	Pearson Correlation	.205*	.438**	.394**	.532**	.307**	.404**	.291**	1	.190	.197	.706**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000	.000	.000	.003	.000	.004		.065	.055	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X9	Pearson Correlation	.027	.183	.345**	.119	.276**	.085	.167	.190	1	.736**	.484**
	Sig. (2-tailed)	.796	.076	.001	.252	.007	.411	.106	.065		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
X10	Pearson Correlation	-.009	.091	.327**	.072	.259*	.058	.068	.197	.736**	1	.431**
	Sig. (2-tailed)	.930	.379	.001	.491	.011	.578	.516	.055	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Total	Pearson Correlation	.451**	.677**	.590**	.741**	.658**	.629**	.678**	.706**	.484**	.431**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Output Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.655**	.665**	.199	.258*	.031	.668**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.053	.012	.769	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	.655**	1	.736**	.356**	.301**	.278**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.006	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	.665**	.736**	1	.314**	.228*	.194	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.027	.059	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	.199	.356**	.314**	1	.512**	.381**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.053	.000	.002		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Y5	Pearson Correlation	.258*	.301**	.228*	.512**	1	.438**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.027	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Y6	Pearson Correlation	.031	.278**	.194	.381**	.438**	1	.548**
	Sig. (2-tailed)	.769	.006	.059	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Total	Pearson Correlation	.668**	.784**	.736**	.696**	.694**	.548**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	37.19	24.219	.354	.802
X2	37.71	21.593	.577	.780
X3	37.66	22.353	.474	.791
X4	37.73	20.967	.654	.771
X5	37.39	22.368	.570	.783
X6	37.78	21.068	.486	.790
X7	37.58	21.076	.563	.780
X8	37.94	19.124	.549	.786
X9	37.59	23.415	.361	.802
X10	37.83	23.865	.304	.807

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.59	8.266	.497	.745
Y2	20.53	7.848	.670	.704
Y3	20.77	8.137	.606	.720
Y4	20.63	7.767	.505	.746
Y5	20.85	7.723	.496	.749
Y6	20.42	9.161	.378	.771

Lampiran 6. Uji Analisis Deskriptif

Uji Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	95	14	30	24.76	3.351
X	95	22	50	41.82	5.157
Valid N (listwise)	95				

Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.75175003
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.056
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	(Combined)	513.514	19	27.027	3.740	.000
	Between Groups	343.652	1	343.652	47.560	.000
	Linearity	343.652	1	343.652	47.560	.000
	Deviation from Linearity	169.862	18	9.437	1.306	.209
	Within Groups	541.918	75	7.226		
Total		1055.432	94			

Lampiran 8. Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,252	2,331		3,969	,000
	Kualitas Pelayanan	,371	,055	,571	6,701	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,326	,318	2,767

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 ^a	,326	,318	2,767

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 9. Uji Analisis Regresi Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,252	2,331		3,969	,000
Kualitas Pelayanan	,371	,055	,571	6,701	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 10. Distribusi Tabel t

Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



Foto dokumentasi bersama karyawan JNE Cabang Padangsidempuan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0834) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : 3000 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/12/2020
: Mohon Izin Riset

4 Desember 2020

kepada: JNE Cabang Padangsidempuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Sakinah Pasaribu
NIM : 1640200123
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Padangsidempuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik
Abdul Nasser Hasibuan

busan:
an Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sawang 22733
Telepon (0634) 22680 Faksimile (0634) 24022

Surat Nomor : 2930/In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/11/2020

30 Nopember 2020

Penunjukan Pembimbing Skripsi

1. Ibu,
Nofinawati : Pembimbing I
Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing II

Yang terhormat, bersama ini disampaikan kepada Ibu bahwa, berdasarkan hasil
pembahasan tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi
mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sakinah Pasaribu
Matrikulasi : 1640200123
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
JNE Cabang Padangsidimpuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut
dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Abdus Nasser Hasibuan
Wakil Dekan Bidang Akademik

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

SURAT KETERANGAN

bertanda tangan dibawah ini:

: Akhiruddin Simatupang

an : Ketua Cabang JNE Padangsidimpuan

rangkan sebenarnya bahwa:

: Sakinah Pasaribu

: 16 402 00123

: Ekonomi Syariah

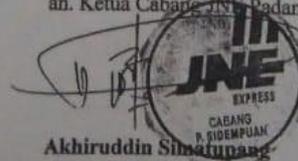
tas : FEBI IAIN Padangsidimpuan

Menghunjuk surat No. 3000/In.14/G.1/G.4c/TL.00/12/2020 Perihal Izin Riset. Benar diberikan Izin Riset untuk penelitian oleh JNE Cabang Padangsidimpuan di Jl. Abdul Lubis Sihoring Koring dari bulan Februari 2020 sampai dengan selesai, dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CABANG PADANGSIDIMPUAN".

Demikianlah surat keterangan ini diperbuat supaya dapat dipergunakan sebagaimana
nya.

Padangsidimpuan, Desember 2020

an. Ketua Cabang JNE Padangsidimpuan



Akhiruddin Simatupang

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

bertanda tangan dibawah ini:

: **Akhiruddin Simatupang**

: Ketua Cabang JNE Padangsidimpuan

nyatakan sebenarnya bahwa:

: Sakinah Pasaribu

: 16 402 00123

: Ekonomi Syariah

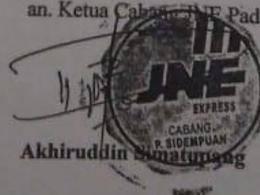
di : FEBI IAIN Padangsidimpuan

Benar telah melakukan Penelitian dari Bulan Februari 2020 s.d Januari 2021 di JNE Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Abdul Jalil Lubis Sihoring Koring, dengan "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGAN JNE CABANG PADANGSIDIMPUAN".

Demikianlah surat keterangan ini diperbuat supaya dapat dipergunakan sebagaimana a.

Padangsidimpuan, 04 Januari 2021

an. Ketua Cabang JNE Padangsidimpuan



Akhiruddin Simatupang

IN-PASARIBU - PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAP/KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG
PADANGSIDIMPUAN

%	31%	16%	24%
INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

Submitted to IAIN Padangsidimpuan Student Paper	8%
id.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	3%
repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%
Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%

eprints.walisongohsibolga.ac.id Internet Source	1%
eprints.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%
digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%
repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
www.researchgate.net Internet Source	<1%
digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
core.ac.uk Internet Source	<1%
eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	<1%
docobook.com Internet Source	<1%
eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%

pt.scribd.com
Internet Source

jab.polinema.ac.id
Internet Source

repository.usd.ac.id
Internet Source

repository.ub.ac.id
Internet Source

123dok.com
Internet Source

Submitted to Binus University International
Student Paper

Submitted to Universitas Muria Kudus
Student Paper

Submitted to West Linn High School
Student Paper

eprint.stieww.ac.id
Internet Source

repository.uin-suska.ac.id
Internet Source

Submitted to Universitas Negeri Makassar
Student Paper

jurnal.umrah.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
repositori.uin-alauddin.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
www.jurnal.unsyiah.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
ANGELINA CAROLIN B2042152001. *ANALISIS PENGARUH CELEBRITY ENDORSER DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP BUYING DECISION SERTA DAMPAKNYA PADA SATISFACTION (Survei Pada Konsumen Produk Kosmetik Rossa Beauty Di Kota Pontianak)", Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME), 2019 <small>Publication</small>	<1%
ejournal.inzah.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
lontar.ui.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
ojs.uph.edu <small>Internet Source</small>	<1%
Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang <small>Student Paper</small>	<1%

Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1%
repository.bsi.ac.id Internet Source	<1%
www.scribd.com Internet Source	<1%
penelitianilmiah.com Internet Source	<1%
repository.unj.ac.id Internet Source	<1%
Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1%
eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%
repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1%
repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1%
text-id.123dok.com Internet Source	<1%
ejournal.uniska-kediri.ac.id	

Internet Source	<1%
vinaislamicom.files.wordpress.com Internet Source	<1%
ejournal.stiabinabanuabjm.ac.id Internet Source	<1%
journal.ipm2kpe.or.id Internet Source	<1%
repository.unmuhpnk.ac.id Internet Source	<1%
repository.uts.ac.id Internet Source	<1%
riset.unisma.ac.id Internet Source	<1%
ejournal.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1%
repository.ipb.ac.id Internet Source	<1%
www.scilit.net Internet Source	<1%
Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1%
ejournal.bsi.ac.id Internet Source	

id.123dok.com Internet Source	<1%
id.scribd.com Internet Source	<1%
jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1%
pt.slideshare.net Internet Source	<1%
repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	<1%
www.unmas.ac.id Internet Source	<1%
Haizatul Masnaiyah, Sri Susanti Tjahja Dini. "Pengembangan Pendekatan Somatic – Auditory – Visualization Intellectually (SAVI) Dalam Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah Pada Mata Pelajaran Fikih Melalui Pembelajaran Jarak Jauh; Studi Di MTs Nidhomiyah Surowono Kecamatan Badas Kabupaten Kediri", eL Bidayah: Journal of Islamic Elementary Education, 2020 Publication	<1%
eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%

sumitcap.blogspot.com

Internet Source

<1%

www.jumalekonomi.unisla.ac.id

Internet Source

<1%

Hantono Hantono. "Pengaruh Current Ratio, Debt to Equity Ratio, Firm Size Terhadap Net Profit Margin Pada Perusahaan Perdagangan Besar Produksi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia", STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2020

Application

<1%

zambiedoc.com

Internet Source

<1%

Notes On

Exclude matches Off

Bibliography Off