



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR
PADANGSIDIMPUAN**
(Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

YOLANDA FUTRI HARAHAP
NIM: 15 402 00017

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2019**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR
PADANGSIDIMPUAN**
(Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

**YOLANDA FUTRI HARAHAH
NIM: 15 402 00017**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2019**





**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR
PADANGSIDIMPUAN**
(Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan)

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

YOLANDA FUTRI HARAHAP
NIM: 15 402 00017

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

PEMBIMBING II

Zubrika Matondang, M.Si

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2019**





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

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n **YOLANDA FUTRI HARAHAHAP**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 2 Desember 2019
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan

AssalamualaikumWr.Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **YOLANDA FUTRI HARAHAHAP** yang berjudul: "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan)*". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalankan sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

WassalamualaikumWr.Wb

PEMBIMBING I

H. Aswadi Lubis, S.E, M.Si.
NIP. 19630107 199903 1 002

PEMBIMBING II

Zulaika Matondang, M.Si.



SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **YOLANDA FUTRI HARAHAHAP**
Nim : 15 402 00017
Jurusan : Ekonomi Syariah (Manajemen Bisnis-1)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN 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 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 yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 02 Desember 2019

Saya yang Menyatakan,



YOLANDA FUTRI HARAHAHAP
NIM. 15 402 00017

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 : YOLANDA FUTRI HARAHAP
Nim : 15 402 00017
Jurusan : Ekonomi Syariah (Manajemen Bisnis-1)
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 Pada Jalur Nugraha Ekakurir Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri LAIN 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, 02 Desember 2019

Yang Menyatakan



YOLANDA FUTRI HARAHAP
NIM. 15 402 00017





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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : YOLANDA FUTRI HARAHAHAP
NIM : 15 402 0001 7
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah MB-1
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan)

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Sekretaris

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 19840512 201403 2 002

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 19840512 201403 2 002

Windari, SE., M.A
NIP. 19830510 201503 2 003

Nurul Izzah, M.Si
NIP. 19900122 201801 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis, 12 Desember 2019
Pukul : 09:00 WIB s/d 11:00
Hasil/Nilai : Lulus/ 66,6 (C+)
Index Prestasi Kumulatif : 3,21
Predikat : SANGAT MEMUASKAN





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

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha
Ekakurir Padangsidimpuan (Studi Kasus
Mahasiswa Asrama Putri IAIN
Padangsidimpuan).

NAMA : Yolanda Putri Harahap
NIM : 15 402 0001 7

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

Padangsidimpuan, 21 Januari 2020
Dekan

Yolanda Putri Harahap, S.HI., M.Si
NIP. 19780818200901 1 015

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, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan).”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Prodi Ekonomi Syariah konsentrasi Manajemen Bisnis Syariah 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 berterima kasih 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 Rekror 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 Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Umum dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari S,El., M.A., selaku Katua Program Studi Ekonomi Syariah, Ibu Nurul Izzah, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Zulaika Matondang M.Si. 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, S.Ag., S.S., M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
7. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda (Alm) Rudin Harahap dan Ibunda Ida Warni Nasution yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, dan juga kepada Adik saya Arnova Angraini Harahap dan Rahmat Harahap yang selalu memberikan saya semangat dan bantuan berupa materi, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.
8. Sahabat saya Rahmad Kurnia Siregar, Maya Khalijah Siregar dan Ernida Wati Hasibuan. Teman Seperjuangan saya Ekonomi Syariah-4 konsentrasi Manajemen Bisnis-1, sahabat KKL Somba Debata Purba, sahabat magang PT. Jasa Raharja Perwakilan Padangsidempuan angkatan 2015 yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti.
9. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian yaitu Ma'had Al-Jamiah IAIN Padangsidempuan.
10. 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, November 2019

Peneliti,

YOLANDA FUTRI HARAHAHAP
NIM.15 402 00017

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan 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	žā	ž	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	Komater balik 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
هـ	ha	H	Ha
ء	hamzah	.. ʾ ..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

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

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

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

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fatḥah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	Idan garis di bawah

و...	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 di transliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam system 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.

1. 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.

2. 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 diakhir 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 capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata

sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital 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 capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagi antak 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.

ABSTRAK

NAMA : YOLANDA FUTRI HARAHAHAP
NIM : 14 402 00017
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan)

Pemasaran memiliki kaitan erat dengan pelanggan yang akan saling melengkapi dan biasanya dengan adanya pemasaran akan memberikan kemudahan bagi pelanggan, begitu juga sebaliknya. Masalah yang sering terjadi pada JNE Padangsidempuan adalah pengiriman yang terlalu lama tidak sesuai dengan janji yang mereka buat (*Overload*) dan kualitas barang yang dikirim yang berbentuk kaca atau sejenis kadang lecet atau pecah (kerusakan barang) dan tidak memuaskan pelanggan. Rumusan masalah penelitian adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidempuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidempuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teori dari manajemen pemasaran yang membahas tentang kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan menurut persepektif Islam, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan menurut persepektif Islam.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampelnya adalah *simple random sampling*. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan wawancara dengan jumlah sampel 56 mahasiswa. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji hipotesis (uji t dan uji R^2) dan uji regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 23.

Hasil penelitian secara parsial (uji t) menyatakan bahwa, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidempuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan). Nilai R square sebesar 0,053 atau 05,30 persen variabel kualitas pelayanan pada JNE Padangsidempuan, sedangkan sisanya 94,70 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Skripsi Sendiri	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	
Halaman Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	
ABSRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Definisi Operasional Variabel.....	7
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	7
H. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	10
1. Kepuasan pelanggan	10
a. kepuasan.....	10
b. pelanggan	13
2. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	14
3. Kualitas Pelayanan	16
a. Kualitas	16
b. Pelayanan	18
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	20
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pikir	24
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel	28
D. Sumber Data	29

E. Instrument Pengumpulan Data.....	29
1. Wawancara	29
2. Kuesioner (Angket)	30
F. Teknik Analisis Data	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	32
3. Uji Normalitas	33
4. Uji Hipotesis.....	33
a. Uji Parsial (Uji t)	33
b. Uji Simultan (Uji R^2)	34
5. Analisis Regresi Sederhana.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum	36
1. Sejarah Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Padangsidempuan	36
2. Landasan Hukum.....	37
3. Visi dan Misi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Padangsidempuan.....	37
4. Jenis Layanan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Padangsidempuan....	38
5. singkat Ma'had Al-Jamiah	39
6. Landasan Hukum.....	41
7. Visi dan Misi	41
8. Tujuan dan Sasaran.....	42
9. Struktur Organisasi	42
B. Karakteristik Responden	47
C. Pembahasan Deskriptif Data Penelitian	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
3. Uji Normalitas	50
4. Uji Hipotesis.....	51
a. Uji Parsial (Uji t)	51
b. Uji Determinasi (Uji R^2)	57
5. Analisis Regresi Sederhana.....	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian	56
E. Keterbatasan Penelitian	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Defenisi Operasional Variabel	7
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel III.1 Jumlah Mahasiswi Asrama Putri IAIN Padangsidempuan.....	27
Tabel III.2 Penetapan Skor Alternatif Jawaban Angket.....	31
Tabel III.3 Kisi-Kisi Angket Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	31
Tabel III.4 Kisi-Kisi Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	31
Tabel IV.1 Angka Penilaian	44
Tabel IV.2 Tabel Rentang Penilaian Keseluruhan	44
Tabel IV.3 Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	49
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	50
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	50
Tabel IV.8 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	51
Tabel IV.9 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	52
Tabel IV.10 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	54
Tabel IV.11 Hasil Uji Regresi Sederhana	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir	25
Gambar IV.1 Skema Struktur Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidimpuan.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 3 Surat Mohon Riset
- Lampiran 4 Sutar Pemberian Izin Riset
- Lampiran 5 Surat Validasi Angket
- Lampiran 6 Lembaran Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Pengujian
- Lampiran 8 T Tabel Statistik
- Lampiran 9 R Tabel Statistik
- Lampiran 10 Gambar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pemasaran dewasa ini semakin luas, baik dalam segi pemasaran jasa maupun produk. Pemasaran memiliki kaitan erat dengan pelanggan yang akan saling melengkapi dan biasanya dengan adanya pemasaran akan memberikan kemudahan bagi pelanggan, begitu juga sebaliknya. Untuk mengarahkan pemasaran yang lebih maju, sudah tentu harus dapat mempengaruhi kepuasan seorang pelanggan. Mempengaruhi kepuasan seorang pelanggan harus memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan baik yang bersifat fisik maupun psikologis.

Kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.¹

Kepuasan pelanggan adalah dampak nyata yang secara langsung muncul ketika kualitas pelayanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Semakin banyaknya masyarakat yang merasa puas menggunakan jasa pengiriman, maka pelanggan akan datang kembali.

JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang pusatnya di Jakarta, Indonesia. Nama resmi adalah Tiki Jalur Nugraha

¹Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1* (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

Ekakurir (Tiki JNE) tetapi namanya telah terkenal dengan nama JNE. Nama tersebut diambil dari Bahasa Sanskerta yang berarti "Jalur Nugraha Ekakurir". Perusahaan ini salah satu perusahaan kurir terbesar di Indonesia.

JNE Padangsidimpuan yang beralamat di Jln. Merdeka No 129, Kota Padangsidimpuan. Perusahaan yang melayani jasa pengiriman barang, dokumen, paket, pengiriman barang belanja online, baju dan lainnya. JNE Padangsidimpuan juga melayani cek resi JNE (cek no resi JNE) atau website jne.co.id.²

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan seorang pelanggan yang menggunakan jasa JNE Padangsidimpuan yang bernama Ningsih, pelanggan ini mengatakan pelayanan yang diberikan JNE Padangsidimpuan begitu memuaskan tetapi kadang keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan resi yang diberitahukan. Pelanggan yang bernama Hikmah Sari juga mengatakan bahwa pelayanan yang diperolehnya kurang bagus, artinya pelayanan yang diberikan pihak JNE Padangsidimpuan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati karena lamanya kedatangan barang yang akan di terima.³

Pengaruh dari mulut ke mulut dapat menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan produk dari suatu merek, maka akan terus membeli. Hal ini juga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan memberitahukan orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas

²Yulia Esmet, "Alamat dan Nomor Telpn Kantor JNE Kota Padangsidimpuan", <https://www.cekjne.com>, diakses 12 Maret 2019 Pukul 11:00 WIB

³Wawancara dengan pengguna JNE, Ningsih dan Hikmah Sari, Pelanggan JNE Padangsidimpuan, Sabtu, 9 Februari 2019, Pukul, 10.30 WIB.

pelayanan yang diberikan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri.

Ketika suatu kinerja pelayanan kurang dari harapan pelanggan, maka ia akan menjadi kurang puas atau kecewa. Ketika pelayanan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan terpuaskan. Kemudian ketika pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan menjadi sangat puas. Kesetiaan pelanggan, sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Namun, kepuasan pelanggan sendiri tidak dipengaruhi oleh kesetiaan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah salah satu kunci dalam membangun sebuah kesetiaan pelanggan.⁴

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁵ Kualitas produk adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasaran. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja dan produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagai besar perusahaan yang berpusat pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.⁶

⁴Rinella Putri, “Hubungan Antara Pelayanan Pelanggan Kepuasan Pelanggan Dan Kesetiaan Pelanggan” <http://blj.co.id> diakses 10 Mei 2019 pukul 12:16 WIB.

⁵Philip Khotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 143.

⁶Philip Khotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 272.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan berpengaruh kepada perilaku pelanggan. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

Tidak demikian dengan pelanggan yang tidak puas. Pelanggan yang tidak puas dapat melakukan tindakan pengambilan produk atau secara ekstrem bahkan dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui seseorang pengacara.

Hal tersebut seharusnya dapat diantisipasi oleh perusahaan, karena seorang pelanggan yang tidak puas dapat merusak citra merek perusahaan. Perusahaan harus memiliki cara untuk meminimalkan jumlah pelanggan yang tidak puas setelah proses pembelian terjadi.⁷

JNE Padangsidimpuan memberikan layanan kiriman paket dan dokumen pada waktu tujuan dalam negeri melalui lebih dari 1.500 titik layanan eksklusif dari penjemputan hingga pengantaran yang terbesar di seluruh Indonesia. Jenis layanan JNE adalah *Super Speed (SS)*, *YES (Yakin Esok Sampai)*, *REG (Reguler)*, *OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)*.⁸

Dengan adanya JNE Padangsidimpuan membuat pengiriman dari luar daerah menjadi cepat tanpa biaya yang mahal dan tidak susah hanya menggunakan HP untuk melihat keberadaan barang dan tidak susah

59. ⁷Rambat lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2* (Jakarta: Salemba, 2008) hlm.

⁸Joni “*Produk Dan Layanan Jne Express*” diakses 25 Mei 2019, pukul 12:15 WIB.

memesan angkutan untuk mengirim barang. Dalam pengiriman barang yang dilakukan JNE Padangsidempuan ada faktor yang menyebabkan pengiriman barang terlambat atau pun tidak sesuai dengan hasil yang sudah disepakati yaitu infrastruktur menghambat pengiriman (perbaikan jalan), cuaca yang tidak bersahabat (hujan badai, banjir, dan longsor), informasi mengenai alamat (kesalahan dalam pengetikan nama dan alamat penerima).

Fenomena yang sering terjadi pada JNE Padangsidempuan adalah pengiriman yang terlalu lama tidak sesuai dengan janji yang mereka buat (*Overload*) dan kualitas barang yang dikirim yang berbentuk kaca atau sejenis kadang lecet atau pecah (kerusakan barang) dan tidak memuaskan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dalam latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan).**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Terjadinya keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan resi.
2. Pendapat konsumen dengan pelayanan JNE Padangsidempuan.
3. Keuntungan dan kerugian menggunakan jasa JNE Padangsidempuan.
4. Keadaan cuaca, infrastruktur yang dalam perbaikan dapat menghambat pengiriman barang.

C. Batasan Masalah

Melihat luas dan kompleksnya cakupan masalah yang ada serta kemampuan peneliti yang terbatas, maka dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup yang akan diteliti, yaitu hanya pada kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidempuan pada mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan program studi ekonomi syariah angkatan 2019-2020.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidempuan pada mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan.

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel I.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Difinisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapan ⁹	1. Apa yang diharapkan 2. Pelayanan yang diterima	Ordinal
2	Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan ¹⁰	1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati	Ordinal

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidimpuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan).

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

⁹Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia* (Jakarta: Selemba Empat, 1999), hlm. 52.

¹⁰Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2007), hlm 64.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa tambahan pengalaman, pengetahuan wawasan kepada peneliti untuk dapat meniru bagaimana memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan untuk usaha yang akan di buka pada saat waktu selesai bangku kuliah.

2. Bagi Institusi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan berguna bagi IAIN sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sebagai keinginan untuk melatih kemampuan dalam membuat sebuah karya ilmiah dan motivasi kepada penulis selanjutnya untuk melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian di harapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan objek skripsi yang sama. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembanding bagi peneliti selanjutnya.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima BAB yang setiap BAB berhubungan dengan BAB yang lain, sehingga membentuk suatu uraian sistematika dalam satu kesatuan.

BAB I Pendahuluan yang berisis latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, defenisi operasional variabel.

BAB II Landasan Teori memaparkan kerangka teori yang diteliti disertai dengan penelitian terdahulu serta kerangka pikir dan hipotesis. Teori yang dimuat kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan menurut perseptif Islam, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB III Metode Penelitian memaparkan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, instrumen pengumpulan data, teknik analisa data dan sistematika pembahasan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian yang dilakukan peneliti, membuat deskriptif hasil penelitian.

BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan akhir keseluruhan uraian yang telah dikemukakan di atas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a) Kepuasan

Kata kepuasan (*satis faction*) berasal dari bahasa lain *satis* (artinya cukup baik, memadai) dan *faction* (melakukan atau membantu). Kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.¹

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan jasa (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. perusahaan yang terpusat pada pelanggan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, tetapi itu bukan tujuan akhirnya. Jika perusahaan meningkatkan kepuasan dengan menurunkan harganya atau meningkatkan pelayanannya, mungkin laba akan menurun. Perusahaan mungkin dapat meningkatkan profitabilitasnya dengan cara lain selain meningkatkan kepuasan (misalnya, dengan meningkatkan proses manufaktur atau berinvestasi lebih banyak).

Menghabiskan lebih banyak usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bisa mengalihkan dana dari peningkatan

¹Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 2* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007), hlm. 292.

kepuasan pelanggan lainnya. Terakhir, perusahaan harus beroperasi pada filosofi bahwa perusahaan berusaha mengantarkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi sekaligus menghantarkan tingkat kepuasan yang bisa diterima oleh pemegang kepentingan lainnya, berdasarkan sumber dayanya.²

Kepuasan adalah membandingkan suatu pendapat untuk memaksimalkan tindakan sehingga dapat meminimalkan sebuah persyaratan.³ Sedangkan menurut Engel, et al mengungkapkan, bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Outcome*) sama atau melampaui batas harapan pelanggan. Kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴

Secara umum kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan akan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk dan jasa

²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 2*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hlm. 138-139.

³Veitzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Prsada, 2003), hlm. 153.

⁴Philip Kotler dan A. B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 1999), hlm. 52.

tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.⁵

Berdasarkan defenisi kepuasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya secara berulang.

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal menciptakan kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan dengan mengkonsumsi produk dan jasa tersebut.

Adanya beberapa kesamaan dari setiap defenisi diatas yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan kinerja atau hasil dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum pelanggan membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang ia dapat. Sehingga kinerja yang dirasakan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterimanya setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.

⁵Nur Rianto Al Arif, *Manajemen Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012), hlm. 192-193.

Kinerja tentang kepuasan konsumen (pelanggan) akan menjadi dasar yang penting dalam memutuskan suatu strategi pemasaran, hasil dari kajiannya akan membantu para pemasar untuk :⁶

- 1) Merancang bauran pemasaran (marketing mix).
- 2) Menetapkan segmentasi.
- 3) Merumuskan positioning dan diferensiasi produk.
- 4) Memformulasikan riset pemasarannya.

b) Pelanggan

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali (secara teratur) datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan cara membayar produk (memiliki produk).⁷ Pelanggan dapat diartikan sebagai siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelanggan dapat berupa individu, pemerintah, maupun swasta.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengetahuan kepada perusahaan.⁸ Menurut Philip Kotler ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

⁶Irwan Misbach, *Bank Syariah Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Pers, 2013), hlm. 182-183.

⁷Ali Hasan, *Marketing* (Jakarta: PT. Buku Kita, 2008), hlm. 40.

⁸Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 232.

1) Kesetian

Kesetiaan seseorang terhadap suatu layanan adalah refleksi dari hasil pelayanan yang memuaskan. Ukuran kepuasan dapat diukur kesetiannya untuk selalu menggunakan produk atau jasa tersebut.

2) Keluhan

Keluhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang pelanggan merasa tidak puas dengan keadaan yang diterima dari hasil sebuah produk atau jasa tertentu sehingga dapat menimbulkan larinya pelanggan ketempat lain apabila keluhan ini tidak ditangani dengan segera.

3) Partisipasi

Pada dasarnya dapat diukur dari kesadarannya dalam memikul kewajiban menjalankan haknya sebagai pelanggan yang dimiliki dengan rasa tanggung jawab.⁹

2. Kepuasan Pelanggan dalam perspektif islam

Dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan kenyataan yang diterima. Didalam Al-Qur'an juga diperintahkan kepada semua umat Islam agar bersifat lembut dan sopan disaat melayani siapa saja

⁹Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 16.

dan termasuk kepada pelanggan agar puas atas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal tersebut dijelaskan di dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159, sebagai berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ وَكُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَلَّ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ {159}

Artinya :“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut kepada mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka: mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”. (QS. Ali Imran Ayat 159).¹⁰

Ayat diatas menjelaskan bahwa bersikap lemah lembut menjadi bukti bahwa Allah Swt. Sendiri yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi Muhammad Swt. Kepribadian beliau dibentuk sehingga bukan hanya pengetahuan yang dilimpahkan Allah kepada beliau melalui wahyu Al-qur'an, tetapi juga sikap beliau yang bersinar sebagai rahmat bagi umat manusia.¹¹

Allah mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam setiap hal, bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang bodoh, tetapi harus berbicara dengan ucapan dan ungkapan

¹⁰Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Sygma, 2005).

¹¹M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Psan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an, Volume 2*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 242.

yang baik. Kaum muslim diharuskan untuk berlaku manis dan dermawan terhadap orang miskin, dan juga dengan alasan tertentu ia tidak mampu memberikan uang kepada orang-orang miskin, setidaknya memperlakukan mereka dengan kata yang baik dan sopan.

3. Kualitas Pelayanan

a) Kualitas

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹²

Kualitas (mutu) adalah karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh konsumen (*costomer*) dan diperoleh melalui perbaikan yang berkelanjutan. Mutu adalah penilaian *subjektif* dari *costomer*.¹³

Kualitas produk adalah salah satu sarana posisi (*positioning*) utama pemasaran. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Jadi kualitas bisa didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan, tetapi sebagian besar

¹²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlanga, 2008), hlm. 143.

¹³Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 356.

perusahaan yang berputar pada pelanggan mendefinisikan kualitas berdasarkan penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.¹⁴

Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok antara lain: kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi keinginan pelanggan dan terbentuk, maka pertumbuhan perusahaan akan terjamin.¹⁵

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.¹⁶

Deming dalam Tjiptono mendefinisikan kualitas menurut konteks, persepsi customer dan kebutuhan serta kemauan customer, yaitu:¹⁷

- 1) Kualitas bergantung pada apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh customer.
- 2) Kualitas adalah penilaian subyektif customer. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi customer dalam melihat serta merasakan apa yang sudah didapat terhadap produk atau jasa.

¹⁴Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlanga, 2008), hlm. 272.

¹⁵Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa* (Bandung: CV Alfabeta, 2016), hlm. 282.

¹⁶Muhammad Adam, *Op. Cit.*, hlm. 10.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 7.

Jadi yang penting adalah bagaimana produk atau jasa dipersepsikan oleh customer dan kapan persepsi customer berubah.

- 3) Kualitas tidak dapat didefinisikan apabila tidak dikaitkan dengan suatu konteks tertentu. Kualitas adalah suatu karakteristik atau atribut dari pada sesuatu. Jadi untuk mendefinisikan kualitas terlebih dahulu harus menentukan sesuatu.

Prinsip-prinsip Kualitas atau mutu adalah bagaimana melakukan apa yang penting dan bagaimana melakukan apa yang harus dikerjakan, prinsip mutu terdiri dari :¹⁸

- 1) Fokus pelanggan
 - 2) Perbaiki terus menerus
 - 3) Pemberdayaan karyawan
- b) Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.¹⁹

Pelayanan dan etika pemasaran jasa perusahaan harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan

¹⁸M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), hlm. 126-133.

¹⁹Kasmir, *Op. Cit.*, hlm. 15.

menarik bagi masyarakat calon pelanggan perusahaan tersebut. Jika masyarakat simpati maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran jasa perusahaan akan lebih lancar.

Menurut Malaya S.P Hasibuan pelanggan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁰

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan hasil bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi bagi kedua belah pihak.

Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas jasa. Ada beberapa kriteria yang dinilai konsumen, antara lain sebagai berikut :

- 1) Keandalan (*realibility*), melaksanakan jasa seperti yang dijanjikan, baik secara akurat maupun tepat waktu.
- 2) Jaminan (*assurance*), mempertahankan karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang akan mendapatkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan.
- 3) Cepat tanggap (*responsiviness*), yaitu cepat merespon apa yang dibutuhkan pelanggan.

²⁰Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 153.

- 4) Empati (*empathy*), yaitu memberikan rasa peduli dan perhatian pribadi.
- 5) Berwujud (*tangibles*), yaitu menjaga penampilan yang menyenangkan dan bahan produksi serta fasilitas.²¹

4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Menurut Thorik pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Adiwarman Karim menjelaskan bahwa baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Seseorang yang mengantarkan paket para pelanggan JNE mempunyai amah untuk mengantarkan paket tersebut seperti dijelaskan dalam Al-Quran surah Annisa ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا إِلَىٰ مَوَاطِنَ إِلَيْهِ وَأَنْ تُعْطُوا بِهٖ
 بِإِذْنِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ
 {58}

Artinya : sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya dan menyuruh kamu apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang

²¹ Nana Herdiana Abdurrahman, *Op. Cit.*, hlm. 358-359.

sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (QS. An-nisa' ayat 58)²²

Isi kandungan dari ayat ini adalah perintah Allah kepada para pemimpin dan orang yang berhak memutuskan untuk berlaku adil dalam menentukan hukum kepada manusia dan agar pemimpin dapat memberikan amanah mengenai suatu perkara sesuai dengan kemampuan dari orang yang berhak diberikan amanah itu.²³

Berdasarkan ayat diatas pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas seorang pelanggan akan menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan tersebut. Bukti fisik dari ayat tersebut harus sesuai dengan harapan konsumen.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian yang berhubungan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan JNE.

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul	Hasil Penelitian
1	Misnawati (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi Pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Samarinda (Jurnal Administrasi Bisnis,	kualitas layanan secara simultan (Uji F) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ekspedisi JNE di Samarinda. Hasil uji

²²Departemen Agama RI, *Op. Cit.*

²³Mardani, *Ayat-ayat dan Hadits Ekonomi Syariah* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 67.

		Universitas UNMUL, Samarinda).	t (parsial) menunjukkan bahwa jaminan (X_3) dan empati (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), dan bukti fisik (X_5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai yang paling berpengaruh (dominan) adalah variabel empati (X_4).
2	Januar Efendi Panjaitan (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. (Jurnal Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung).	Terdapat pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3	Edison Gunadi dan Sherly Rosalina Tanoto (2018)	Hubungan Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Sport Futsal Center. (Jurnal Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra, Surabaya).	Terdapat pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
4	Fransisca Andreani (2010)	Analisa Kualitas Layanan Bisnis Makanan Dan Minuman Di Surabaya Ditinjau Dari Derajat Pemenuhan Kepuasan Konsumen (Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen	Kelima dimensi kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

		Petra, Surabaya)	
5	Wili Andri Merdian (2007)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus TIKI cabang Jogjakarta). Program Manajemen, Manajemen, Sanata Yogyakarta)	Variabel bukti langsung dan empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. variabel keandalan, variabel daya tanggap dan jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti antara lain :

1. Persamaan Penelitian ini dengan penelitian Misnawati pada tahun 2018 yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sedangkan Perbedaan penelitian tidak mencantumkan jaminan (X_3) dan empati (X_4) dan kepuasan, kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), dan bukti fisik (X_5).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan pada tahun 2016 memiliki persamaan dan perbedaan. Adapun perbedaan penelitian terletak pada kualitas pelayanan yang mempunyai lima variabel yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, *Responsivness*. Sedangkan peneliti hanya mempunyai satu variabel yaitu kualitas pelayanan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Edison Gunadi dan Sherly Rosalina Tanoto pada tahun 2018, memiliki perbedaan yaitu di variabel (X)

yang berfokus pada harga dan kualitas layanan, sedangkan peneliti hanya fokus pada variabel kualitas layanan.

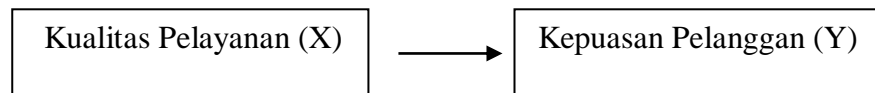
4. Penelitian yang dilakukan oleh Fransisca Andreani pada tahun 2010, memiliki perbedaan di variabel yang membahas lima variabel (X), sedangkan peneliti hanya di satu variabel dan secara signifikan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Wili Andri Merdian pada tahun 2007 yang memiliki perbedaan di variabel yang memiliki lima variabel (X) hanya satu variabel yang tidak mempengaruhi yang lainnya memiliki pengaruh sedangkan peneliti hanya satu variabel dan tidak memiliki pengaruh.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.²⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Padangsidempuan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Untuk itu peneliti membuat kerangka pikir sebagai berikut:

²⁴Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 283.

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Keterangan :

—————> : Memengaruhi

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atas suatu masalah yang secara rasional (ilmiah) harus berdasarkan teoritis tertentu. Hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara dan arti sesungguhnya belum bernilai (mencapai) sebagai suatu tesis yang belum diuji kebenarannya.²⁵ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidimpuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan).

²⁵Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 171.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi yaitu Asrama IAIN Padangsidimpuan di Jln. H. T. Rizal Nurdin, KM. 4,5 Sihitang, khususnya Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan. Pemilihan lokasi penelitian yaitu berdasarkan fenomena yang dilihat peneliti pada Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan, adapun waktu penelitian ini akan dilakukan pada bulan Agustus sampai Nopember 2019.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antara variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga dua data yang terdiri angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik.¹

Metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran/lukisan secara sistematis, faktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang di teliti.

¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiya* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 38.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut sugiyono Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.²

Adapun yang menjadi populasi penelitian ini yaitu pada Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan. Peneliti mempersempit populasi karena dilihat dari waktu, tenaga dan dana yang ada, karena luas dan besarnya jumlah populasi yang ada pada Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan, maka peneliti memfokuskan penelitian pada program studi ekonomi syariah angkatan 2019-2020 yang berjumlah 415 Mahasiswi dengan data sebagai berikut:

Tabel III.1
Jumlah Mahasiswi Asrama Putri IAIN Padangsidempuan

No	Jurusan	Jumlah
1	Perbankan syariah	198
2	Ekonomi syariah	207
3	Manajemen zakat wakaf	10
Total		415

Sumber : Kantor Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidempuan

² Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 133.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.³ Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* yaitu sebagai berikut :

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

Dimana :

n : Jumlah elemen atau anggota sampel

N : Jumlah elemen atau populasi

e : Error level (tingkat kesalahan 5%)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{415}{1+415 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{415}{5,15}$$

$$n = 80,58 \rightarrow 80$$

Dengan perhitungan diatas maka sampel yang akan diteliti adalah 80 sampel. Sampel inilah yang akan diambil dari Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan. Sedangkan teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan rumus *Simpel random sampling* yaitu teknik yang paling sederhana (*simpel*). Sampel diambil secara acak, tanpa

³Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 173.

memerhatikan tingkat yang ada dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek.⁴

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan peneliti berdasarkan sumbernya adalah data primer. Data primer adalah data yang diambil dari lapangan yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan kuesioner.⁵ Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada pengguna JNE Padangsidempuan.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting. Karena data dijadikan sebagai bahan mentah untuk diolah dan dianalisis lebih jauh dalam upaya mengungkapkan dan memecahkan masalah peneliti. Data yang dikumpulkan itu haruslah bersifat objektif dan tidak biasa.⁶ Karena itu perlu digunakan instrumen atau alat pengumpulan data yang sesuai, andal dan terpercaya. Ada beberapa alat dalam pengumpulan data yaitu wawancara dan angket.

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu

⁴Juliansyah Noor, *Op.Cit.*, hlm. 151.

⁵Nur Asnawidan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*(Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 153.

⁶Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Cipta Pustaka Media, 2006), hlm. 96.

untuk dijawab pada kesempatan lain. Wawancara merupakan alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.⁷

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.⁸ Untuk skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala yang mengurutkan responden dari tingkat paling rendah ke tingkat paling tinggi menurut suatu atribut (tanda) tertentu ada petunjuk tentang beberapa jumlah absolut atribut yang dimiliki oleh masing-masing responden tersebut dan beberapa interval antara responden satu dengan yang lain.

Pengukuran ordinal memberikan informasi tentang jumlah karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu, jawaban pertanyaan berupa peringkat angka-angka.⁹

⁷Juliansyah Noor, *Op. Cit.*, hlm. 138-139.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 135.

⁹Nur Asnawi dan Masyhuri, *Op. Cit.*, hlm. 157-158.

Tabel III.2
Penetapan Skor Alternatif Jawaban Angket

No	Kategori Jawaban	Jawaban Positif	Jawaban Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Tabel III.3
Kisi-Kisi Angket Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Indikator	No Soal	
		Positif (+)	Negatif (-)
1	Apa yang diharapkan	1,4	
2	Pelayanan yang diterima	2,3,5	6

Tabel III.4
Kisi-Kisi Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator	No Soal	
		Positif (+)	Negatif (-)
1	Bukti fisik	3	
2	Kehandalan	4	6
3	Daya tanggap	1	
4	Jaminan	2	
5	Empati	5	

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian. Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data.¹⁰

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it seccessfully measure the phenomenn*).¹¹ Uji validitas adalah untuk melihat apakah variabel atau pertanyaan yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pertanyaan dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a) Jika r hasil positif (+), serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut valid.
- b) Jika r hasil negatif (-), serta $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$, maka hal ini berarti bahwa butir atau item pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan koefisien. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulangi kembali. Metode yang sering digunakan dalam

¹⁰*Ibid.*, hlm. 163.

¹¹Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*(Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 162.

penelitian untuk mengukur skala likert adalah *Cronbach Alpha*. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan program SPSS 23, dalam pengujian reliabilitas digunakan dengan metode *cronbach's alpha* yang dimana satu kuesioner dianggap reliabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,600$.¹²

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov*. Jika nilai signifikan dari hasil uji *kolmogrov-smirnov* 0,05 maka berdistribusi normal dan sebaliknya tidak normal.¹³

4. Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.¹⁴

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak

¹²Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan data Terparaktis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 51.

¹³*Ibid.*, hlm. 51.

¹⁴Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IMB SPSS 23* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), hlm. 97.

b) Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinan ditunjukkan untuk melihat seberapa besar variabel independen (Kualitas Pelayanan) dapat menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan) dalam bentuk persentase.¹⁵

5. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas dalam memengaruhi variabel terikat. Dalam analisis regresi sederhana, pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx + e$$

Dimana :

Y : Variabel terikat

X : Variabel bebas

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

e : Error

Berdasarkan persamaan penelitian diatas, maka persamaan penelitian yang terbentuk dengan penelitian ini adalah :

¹⁵Sugiyoni, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: alfabeta, 2009), hlm. 231.

$$\text{KPL} = \beta_0 + \beta_1 \text{KP} + e$$

Dimana :

KP : Kualitas Pelayanan

β_0 : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi

KPL: Kepuasan Pelanggan

e : error

Regresi sederhana menganalisis hubungan antara sebuah variabel *dependen* (skala rasio atau interval) dengan sebuah variabel *independen* (skala rasio atau interval).¹⁶

¹⁶Ujang Sumarwan, dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2013), hlm. 46.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Padangsidempuan

PT. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan Logistik yang bermarkas di Jakarta Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) berdiri pada tanggal 26 Nopember 1990, oleh H. Soeprpto Suparno. Perusahaan 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 pengantarannya dari luar negeri ke indonesia. Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara asia (ACCA) memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antara sampai ke seluruh dunia. Untuk persaingannya di pasar domestik, JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi. Selama bertahun-tahun Tiki dan JNE berkembang dan menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri. JNE membuat logo sendiri yang membedakannya dari Tiki.

Di padangsidimpuan JNE berkembang sangat cepat dengan tren yang beredar sekarang, karna banyaknya penjual online lebih banyak menggunakan jalur JNE untuk mengirim dan menerima barang yang mereka inginkan agar selamat sampai tujuan.¹

2. Landasan Hukum

PT. JNE Padangsidimpuan merupakan perusahaan ekspedisi atas permintaan dari si pengirim barang untuk mengirimkan suatu barang tertentu agar disampaikan kepada si penerima barang dapat dikualifikasikan sebagai suatu perjanjian pengangkutan aturan dan dasar hukum dari perjanjian pengangkutan ini diatur dalam pasal 1601 a, pasal 1601 b dan pasal 1617 (KUH Perdata) dan pasal 86-97 dan pasal 466-517c (KUH Dagang).

3. Visi dan misi Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Padangsidimpuan

a. Visi

Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia.

b. Misi

Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

Selain itu JNE juga memiliki nilai-nilai dasar yang dipegang selama menjalankan kegiatan operasional bisnis perusahaan. Nilai-nilai dasar ini menjadi budaya kerja perusahaan, tidak hanya di

¹Wawancara dengan Rasoki Harahap karyawan JNE Padangsidimpuan, Jum'at 13 Desember 2019, Pukul, 09.30 WIB.

kantor tetapi berlaku juga di seluruh kantor cabang JNE. Nilai-nilai dasar meliputi :

- Jujur

Suatu keadaan yang mengutamakan kebenaran hakikat pada diri sendiri, lingkungan dan rekan kerja.

- Visioner

Pandangan jauh ke depan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

- Disiplin

Memposisikan segala sesuatu pada tempat dan waktu yang semestinya.

- Tanggung Jawab

Suatu kesediaan untuk menerima, menjalankan dan mengelolah tugas, wewenang dan kepercayaan serta memikul resiko akibat penerimaan tugas, penggunaan wewenang dan menjaga kepercayaan yang diberikan.

4. Jenis layanan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Padangsidimpuan

jenis-jenis layanan yang diberikan JNE Padangsidimpuan adalah:

a. Super Speed (SS)

Super Speed (SS) adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b. YES (Yakin Esok Sampai)

Layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk minggu dan hari libur nasional).

c. REG (Reguler)

Layanan pengiriman ke seluruh wilayah indonesia dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman 1-7 hari kerja tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.

d. OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Layanan pengiriman ke seluruh wilayah indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari service reguler. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman.²

5. Sejarah Singkat Ma'had Al-jamiah

Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidimpuan merupakan unsur pendukung pendidikan di IAIN Padangsidimpuan. Pada hakikatnya program Ma'had al-Jami'ah ini difokuskan pada pembelajaran Al-qur'an mengingat latar belakang dari mahasiswa yang masuk ke IAIN Padangsidimpuan tidak semuanya alumni pesantren. Maka kegiatan ini diselenggarakan untuk penyeragaman kemampuan baca tulis al-qur'an mahasiswa.

Selain itu, ma'had juga hadir untuk membina karakter atau akhlak mahasiswa. Di ma'had mahasiswa akan diberi materi juga

²Joni "Produk Dan Layanan Jne Express" diakses 25 Mei 2019, pukul 12:15 WIB.

pembiasaan-pembiasaan adab Islam. Sehingga dengan latar belakang budaya yang berbeda bisa diseragamkan. Untuk itu, kepribadian mahasiswa terbentuk ke arah yang lebih baik.

Selanjutnya ma'had al-Jami'ah juga menjadi wadah melatih atau membiasakan diri untuk ibadah, baik yang wajib maupun yang sunnah. Karena di ma'had al-Jami'ah mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan sholat berjama'ah setiap waktu dan juga dianjurkan untuk melaksanakan amalan-amalan yang sunnah.

Kemudian untuk menyahuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang demikian pesat, Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidempuan juga diintegrasikan dengan Program Intensif Bahasa Arab dan Bahasa Inggris yang dilaksanakan oleh Pusat Pengembangan Bahasa (P2B). Dalam hal ini, ma'had dibuat sebagai laboratorium alam untuk mempraktekkan bahasa yang didapatkan mahasiswa di kelas.

Program ini bersifat sebagai tambahan dan tidak memberikan gelar khusus kepada para mahasiswa yang telah menyelesaikan pembelajaran di Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidempuan. Namun di akhir program ini mahasiswa diberikan Sertifikat Ma'had sebagai tanda telah lulus mengikuti program Pesantren Kampus IAIN Padangsidempuan. Sertifikat Ma'had tersebut dijadikan syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif di fakultas masing-masing.³

³*Wawancara dengan Ust Imam Syafi'i Daulay, S.Pd, Selaku karyawan bagian TU Mahad AL-Jamiah Padangsidempuan, Senin 16 Desember 2019, Pukul 10:15 WIB.*

6. Landasan Hukum

Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidimpuan diselenggarakan atas Instruksi Kementerian Agama Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor: Dj.I/Dt.I.IV/PP.00.9/2374/2014 Tentang Penyelenggaraan Pesantren Kampus (*Ma'had Al-Jami'ah*) dan Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Nomor 136 Tahun 2015 Tentang Wajib tinggal pada Ma'had Al-Jami'ah bagi mahasiswa semester pertama dan kedua IAIN Padangsidimpuan.

7. Visi dan Misi

a) VISI

Menjadi pusat pembinaan dan penguatan mahasiswa di bidang Akhlaq (*Character Building*), al-Qur'an, Ibadah, Bahasa Arab dan Bahasa Inggris.

b) MISI

- 1) Mengamalkan nilai-nilai karakter dan akhlak mulia.
- 2) Mengembangkan kemampuan baca tulis al-qur'an mahasiswa/ah.
- 3) Optimalisasi keterampilan ibadah.
- 4) Optimalisasi keterampilan mahasiswa dalam berbahasa Arab dan Inggris.
- 5) Pengembangan keterampilan membaca kitab kuning.

8. Tujuan dan Sasaran

a) TUJUAN

- 1) Menanamkan amal dan akhlak mulia.
- 2) Mematangkan kemampuan baca tulis al-Qur'an.
- 3) Mendidik mahasiswa agar memiliki kemampuan berbahasa Arab dan Inggris.
- 4) Membina mahasiswa untuk penguatan ibadah.
- 5) Mengembangkan keterampilan minat dan bakat (*Soft Skill*).

b) SASARAN

Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan semester I dan II

9. Struktur Organisasi

Ada pun susunan yang mendirikan Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

- a) Pengarah : Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL/ Rektor

Yang bertugas sebagai memberi arahan, pertimbangan, saran dan pendapat terhadap pelaksanaan kegiatan dan tanggung jawab pengarah adalah menjamin terlaksananya kegiatan penyuluhan perbendaharaan dengan baik.

- b) Mudir Ma'had : Muhlison, M.Ag

Tugas mudir melaksanakan pendidikan dan pembinaan pemahaman keislaman melalui model pendidikan pesantren di lingkungan universitas. Tanggung jawab seorang mudir adalah mengontrol semua kegiatan yang akan dilaksanakan.

- c) Sekretaris : Purnama Hidayah Hrp. M.H

Tugasnya sebagai tempat mudir untuk berbagi tugas apabila mudir tidak sanggup mengerjakan sendiri tuganya. Tanggung jawabnya menjalankan tugas yang diperintahkan oleh mudir.

- d) Sekretariat Bidang TU dan Administrasi : Imam Syafi'i Daulay, S.Pd.I dan Maya Afnisa Siregar, S.Pd.

Tugas dan tanggung jawabnya adalah membantu mudir dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan kerumahtanggan di mahad dan membantu mudir untuk mempersiapkan data dan acara-acara yang akan di selenggarakan di Mahad Al-Jamiah .

- e) Koord. Bid. Ibadah & Al-Qur'an :Muslimin Hutapea, M.Pd.

Tugasnya membantu mudir dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan di bidang ibadah dan al-Qur'an agar ibadah bisa lebih baik lagi dari bacaan dan tata cara yang salah bisa di perbaiki. Tanggung jawabnya menjalankan semua kegiatan dibidang ibadah dan Al-Qur'an di mahad.

- f) Koord. Bid. Bahasa arab dan inggris : Hasir Budiman Rtg, M.Sh dan Maria Ulfah. S.Pd.

Tuganya membantu mudir dalam memimpin dan mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan kebahasaan di mahad. Tanggung jawabnya menjalankan program bahasan dimahad

agar program yang di rencanakan rektor dan mudir berjalan dengan lancar dan sesuai apa yang akan diharapkan.

g) Koord. Bid. Pemb.Karakter : Rizal Siregar, M.Pd.

Tugasnya menjalankan program pembentukan karakter yang ditugaskan oleh mudir untuk dilaksanakan di mahad. Tanggung jawabnya mengkoordinasikan pelaksanaan dengan baik.

h) Muwajjih/ah

1) Asr. Putra IAIN : Ust. Hasir Budiman Rtg, M.S

: Ust. Irsal Amin, M. A

: Ust. Muslimin Hutapea, M.Pd

: Ust. Riandry Fadilah, S.Pd

2) Asr. Putri IAIN : Ustzh. Aminah, S.Pd.I

: Ustzh. Maya Afrilisa Siregar, S.Pd

: Ustzh. Nadya Nasution, S.Pd.

: Ustzh. Saqdiatul Khoiriyah, S.Pd.I

: Ustzh. Ridwana Srg, S.Pd

: Ustzh. Marhamah Nst, S.Pd.I

3) Asr. Putri Pes. Baharuddin : Ust. Rizal Siregar, M.Pd

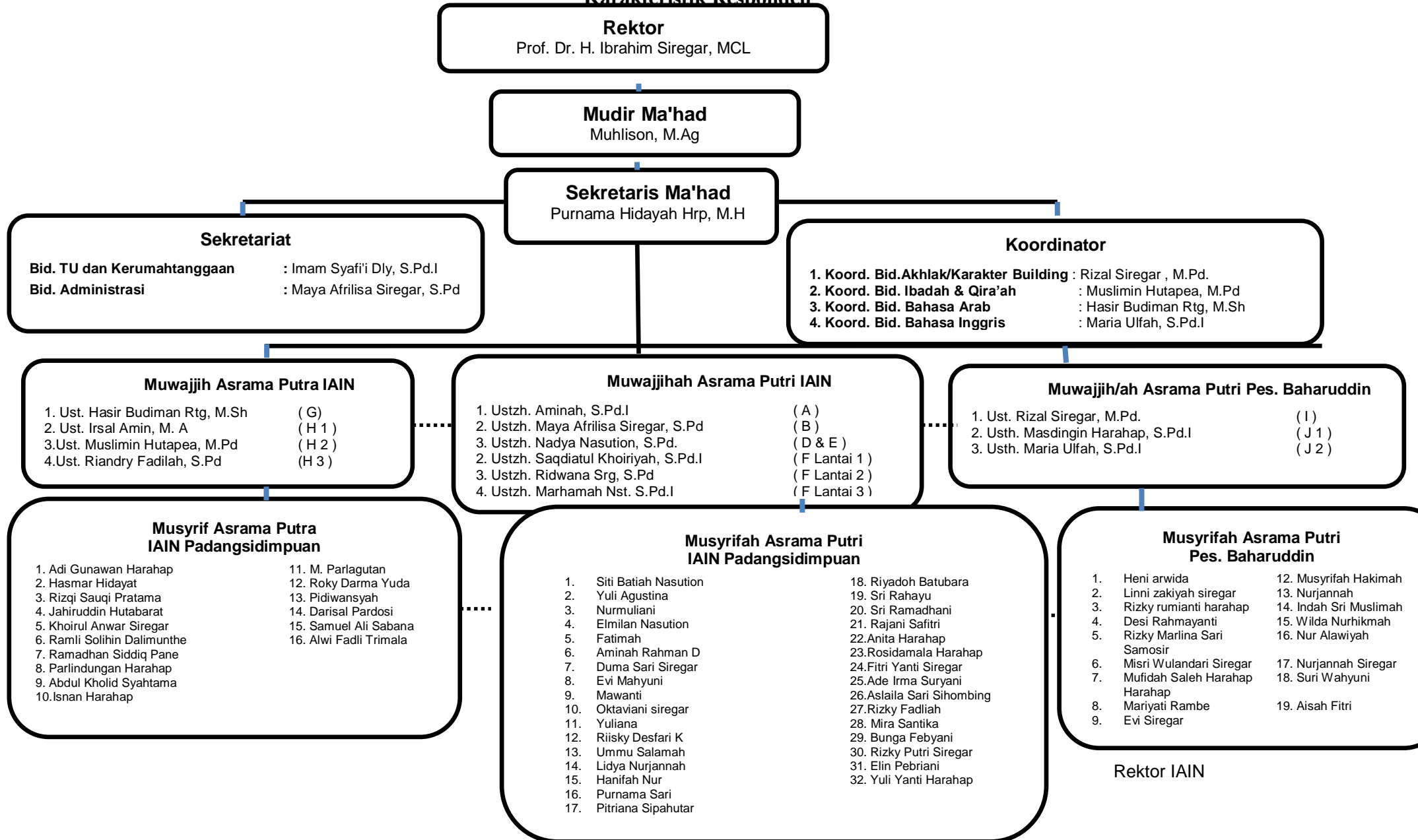
: Ustzh. Maria Ulfa, S.Pd.I

: Ustzh. Masdingin Harahap, S.Pd.I

Tugas dan tanggung jawab seorang Muwajjih/ah adalah orang yang bertanggung jawab mengawasi kegiatan yang akan terjadi di mahad dan tanggung jawab Muwajjih/ah membentuk mahasiswa/i di mahad untuk melaksanakan semua kegiatan yang sudah disusun oleh mudir mahad. Agar semua kegiatan yang telah disusun tersebut dapat berjalan sesuai apa yang di inginkan di tujuh oleh mudir dan dapat ditanggung jawabin oleh mudir kepada pengarah ataupun rektor.⁴

⁴*Ibid., Kantor Mahat Al- Jamiah IAIN Padangsidempuan.*

Gambar IV.1
Skema struktur Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidimpuan
Karakteristik Responden



Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar secara acak pada Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan yang bersedia mengisi kusioner yang diberikan peneliti. Pada mahasiswa Perbankan Syariah berjumlah 32 orang, Ekonomi Syariah berjumlah 40 orang, dan manajemen zakat wakaf 8 sehingga total berjumlah 80 responden.

Penyebaran dan pengumpulan kusioner dilakukan mulai tanggal 6 September sampai 30 September 2019. Penyebaran angket dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menjumpai setiap responden. Penyebaran angket sebanyak 80, akan tetapi responden yang memakai jasa JNE Padangsidempuan hanya 56 responden. Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel IV.3
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jurusan		
	Perbankan Syariah	Ekonomi Syariah	Manajemen Zakat Wakaf
17 Tahun	3	9	0
18 Tahun	12	14	6
19 Tahun	3	7	0
20 Tahun	1	1	0
Total	19	31	6

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019.

Hasil pengolahan data pada tabel IV.3 memperlihatkan bahwa mayoritas jumlah responden terbanyak yaitu kategori berusia 18 tahun yaitu 12persen untuk jurusan Perbankan Syariah, 14 persen untuk jurusan Ekonomi Syariah dan 6 persen untuk jurusan Manajemen Zakat Wakaf.

B. Pembahasan Deskriptif Data Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan untuk menguji 6 butir pertanyaan kualitas pelayanan, 6 butir pertanyaan untuk kepuasan pelanggan. penelitian ini telah menyebarkan 80 angket kepada responden tetapi hanya 56 responden yang menjadi pelanggan JNE Padangsidempuan, untuk mencari validitas (kesohihan) kuesioner yang akan digunakan sebagai instrumen dengan tingkat signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2586. Hasil dari uji validitas penelitian yaitu:

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,749	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 56$. Pada taraf 5%, sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2586$	Valid
2	0,793		Valid
3	0,745		Valid
4	0,787		Valid
5	0,755		Valid
6	0,815		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019.

Berdasarkan tabel IV.4 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan r_{tabel} dengan jumlah sampel 56 sebesar 0,2586 total *Pearson*

Correlation (r_{hitung}), maka dapat dilihat dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 6 dinyatakan valid.

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,792	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 56$. Pada taraf 5%, sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2586$	Valid
2	0,760		Valid
3	0,870		Valid
4	0,782		Valid
5	0,710		Valid
6	0,713		Valid

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2019.

Berdasarkan tabel IV.5 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan r_{tabel} dengan jumlah sampel 56 sebesar 0,2586 total *Pearson Correlation* (r_{hitung}), maka dapat dilihat dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 6 dinyatakan valid. Setelah diuji validitas, maka tahap berikutnya menguji reliabilitas dari suatu angket.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* $> 0,600$. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu :

Tabel IV.6
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	6

Sumber : Hasil Pengolahan Dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.6 dapat dilihat pada uji reliabilitas diperoleh *Cronbach's Alpha* > 0,863. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,863 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel.

Tabel IV.7
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	6

Sumber : Hasil Pengolahan Dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.7 dapat dilihat pada uji reliabilitas diperoleh *Cronbach's Alpha* > 0,862. Nilai *Cronbach's Alpha* 0,862 > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan pada variabel kualitas pelayanan tersebut reliabel.

Berdasarkan uji reliabilitas di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang reliabel terhadap kepuasan pelanggan.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui nilai residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas

dilakukan berdasarkan pada metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*.

Tabel IV.8
Hasil Uji Normalitas
One Sample Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		56
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,76963641
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,065
Test Statistic		,092
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.

Sumber : Hasil Pengolahan Dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.8 dapat dilihat hasil uji normalitas bahwa nilai signifikan *asyp.sig.(2-tailed)* yaitu sebesar 0,200. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal.

4. Uji Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependent. Dengan menguji koefisien variabel independent atau uji

parsial untuk semua variabel independent. Uji ini membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} yaitu bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat atau bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti bahwa variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel IV.9
Hasil uji parsial (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17,282	3,152		5,482	,000
kualitas_pelayanan	,245	,141	,230	1,735	,088

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan
Sumber : Hasil Pengolahan Dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.9 hasil pengujian variabel penelitian adalah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidimpuan (studi kasus pada mahasiswa asrama putri IAIN Padanagsidimpuan)

2) Penentu t_{hitung}

Dari tabel uji signifikan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,735

3) Penentu t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik dengan nilai 0,1 dan 2 sisa dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ dimana n : jumlah sampel dan k : jumlah variabel independen jadi $df = 56-1-1=54$ sehingga diperoleh $t_{\text{tabel}} 1,674$

4) Kriteria pengujian

(a) Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

(b) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

(c) Berdasarkan kriteria pengujian, maka dapat diketahui

bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($1,735 > 1,674$) artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidempuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan).

5) Kesimpulan uji parsial (t)

Nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($1,735 > 1,674$) maka H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Padangsidempuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan).

b) Uji Determinasi (Uji R^2)

Uji R^2 yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasinya. Angka ini akan diubah kedalam bentuk persen, yang artinya

persentase sehubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel IV.10
Hasil uji determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,230 ^a	,053	,035	2,795

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Dengan SPSS 23

Berdasarkan tabel IV.10 dapat disimpulkan R^2 atau yang sering disebut koefisien determinasi sebesar 0,053 atau 05,30 persen. Hal ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memberikan pengaruh sebesar 05,30 persen terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), sedangkan sisanya sebesar 94,70 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar dari penelitian ini.

5. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas dalam memengaruhi variabel terikat. Dalam analisis regresi sederhana, pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel IV.11
Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,282	3,152		5,482	,000
	kualitas_pelayanan	,245	,141	,230	1,735	,088

a. Dependent Variable: kepuasan_pelanggan
Sumber : Hasil Pengolahan Dengan SPSS 23

Hasil uji regresi sederhana pada tabel IV.11 diatas, maka persamaan regresi sederhana di dapat dari perhitungan sebagai berikut:

$$KPL = \beta_0 + \beta_1 KP + e$$

$$KPL = 14,768 - 0,104KP + e$$

Pejelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut :

- a. Konstanta adalah 17,282 artinya variabel kualitas pelayanan dianggap konstan atau nilainya 0, maka kepuasan pelanggan JNE Padangsidimpuan nilainya 17,282.
- b. Koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,245 artinya jika variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,245.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan jika kualitas pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Misnawati yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ekspedisi JNE di Samarinda. Begitu juga Januar Efendi Panjaitan yang menyatakan Terdapat pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Padangsidempuan (studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidempuan) yang dari hasil uji t, dimana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,735 > 1,674$)

Menurut Al-Arif kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan, karena kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas pelanggan, sedangkan faktor lainnya hanyalah rintangan pengalihan pada penelitian ini. Kualitas pelayanan di JNE Padangsidempuan

(studi kasus mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini yang menjadi pelanggannya adalah Mahasiswi IAIN Padangsidimpuan yang mengikuti program Ma'had Al-Jamiah.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan mahasiswi tersebut sudah merasa senang karena barang yang mereka beli sesuai dengan yang mereka harapkan dan sampai ke tangan mereka dengan selamat. Hal ini sejalan dengan pendapat Al-Arif yang mengatakan bahwa jika jasa atau barang yang dibeli sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya bila jasa atau barang yang dibeli jauh dari yang diharapkan konsumen maka akan timbul rasa kecewa.

Berdasarkan pengolahan data diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,053 hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 05,30 persen terhadap kepuasan pelanggan pada Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan adapun sisanya sebesar 94,70 persen merupakan pengaruh lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini disusun dengan langkah-langkah yang sedemikian agar penelitian dan penulisan memperoleh hasil yang sebaik mungkin. Namun dalam proses penyelesaian skripsi ini mendapat kendala

karena dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini terdapat beberapa keterbatasan, yaitu :

1. keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan penulisan yang masih kurang.
2. Keterbatasan waktu, tenaga dan data penulis yang tidak mencukupi untuk penelitian lebih lanjut.
3. Dalam penyebaran angket penulisan tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
4. Peneliti tidak mampu mengontrol semua responden dalam menjawab angket yang diberikan, apakah responden memang menjawab sendiri atau hanya asal menjawab.

Walaupun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan JNE Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu berdasarkan uji R^2 diperoleh nilai R sebesar 0,053 atau 05,30 persen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 05,30 persen terhadap kepuasan pelanggan JNE Padangsidimpuan (studi kasus asrama putri IAIN Padangsidimpuan).

Adapun dasar pengambilan keputusan ini adalah t_{tabel} pada taraf signifikan 5% dengan t_{tabel} sebesar 1,674 sementara t_{hitung} 1,735. Berdasarkan t_{tabel} dan t_{hitung} diatas terlihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,735 > 1,674$) maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak dan artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan).

B. Saran

1. Bagi perusahaan disarankan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya pada Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan pemerintah.
2. Untuk meningkatkan pelayanan JNE Padangsidimpuan harus memiliki stategis seperti memberikan pelayanan yang ramah, sopan, survey

pelanggan, kemudian memasukkan diri ke pelanggan secara aktif dikumpulkan dan digunakan untuk meningkatkan kualitas secara terus menerus.

3. Untuk penelitian selanjutnya agar menambah faktor-faktor lain dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti faktor harga, keamanan, fasilitas, dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana *Manajemen Bisnis Syariah Dan Kewirausahaan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Adam Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Al-Arif Nur Rianto, *Manajemen Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Manajemen Jasa*, Bandung: CV Alfabeta, 2016.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Sygma, 2005.
- Ghazali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IMB SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Hasan Ali, *Marketing*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2008.
- Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Joni “*Produk dan Layanan Jne Express*” Diakses 25 Mei 2019, Pukul 12:15 WIB.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Jurnal Efendi Panjaitan, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*”, *Jurnal Manajemen*, Vol. 11 No. 2 September 2016.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000
- Khotler Philip dan Armstong Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12* Jakarta: Erlangga, 2008.
- _____, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlanga, 2008.
- Keller Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*, Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Khotler Philip dan Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlanga, 2008.
- _____, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid 2*, Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2008.
- Kotler Philip dan Susanto A. B, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia Edisi 1* Jakarta: Salemba Empat, 1999.

- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Salemba, 2008.
- Ma'arif M. Syamsul dan Tanjung Hendri, *Manajemen Operasi*, Jakarta: PT. Grasindo, 2003.
- Mardani, *Ayat-ayat Dan Hadits Ekonomi Syariah*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2012.
- Masyhuri Nur Asnawidan, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: Uin-Maliki Press, 2011
- Misbach Irwan, *Bank Syariah Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan*, Makassar: Alauddin University Pers, 2013.
- Priyatno Duwi, *Spss 22 Pengolahan Data Terparaktis*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Rinella Putri, "Hubungan Antara Pelayanan Pelanggan Kepuasan Pelanggan Dan Kesetiaan Pelanggan" [Http://Blj.Co.Id](http://Blj.Co.Id) Diakses 10 Mei 2019 Pukul 12:16 WIB.
- Rivai Veitzal dan Mulyadi Deddy, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* Jakarta: PT. Raja Grapindo Prsada, 2003.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Shihab M. Quraish, *Tafsir Al-Misbah Psan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an, Volume 2*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Siregar Syofian, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- _____, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi Vi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sumarwan, Ujang Dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2013.
- Syukur Kholil, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Cipta Pustaka Media, 2006.
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 2* Yogyakarta: CV Andi Offset, 2007.

Wawancara Dengan Pengguna Jne, Ningsih Dan Hikmah Sari, Pelanggan Jne Padangsidimpuan, Sabtu, 9 Februari 2019, Pukul, 10.30 WIB.

Wawancara dengan Rasoki Harahap karyawan JNE Padangsidimpuan, Jum'at 13 Desember 2019, Pukul, 09.30 WIB.

Wawancara dengan Ust Imam Syafi'i Daulay, S.Pd, Selaku karyawan bagian TU Mahad AL-Jamiah Padangsidimpuan, Senin 16 Desember 2019, Pukul 10:15 WIB.

Yulia Esmet, "*Alamat dan Nomor Telpon Kantor Jne Kota Padangsidimpuan*", <https://www.cekjne.com>, Diakses 12 Maret 2019 Pukul 11:00 WIB.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Yolanda Putri Harahap
2. Tempat/ Tgl Lahir : Padangsidimpuan/ 20 Juni 1997
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Jalan Teratai, Kel. Ujung Padang, Kec.
Padangsidimpuan Selatan, Kota Padangsidimpuan
6. Email : Futriharahapyolanda@gmail.com
7. No Handphone : 0822 7255 1426
8. Nama Orang Tua
Ayah : Alm Rudin Harahap
Ibu : Ida Warni Nasution
9. Pekerjaan
Ayah : -
Ibu : Clening Servis Rumah Sakit Umum Kota
Padangsidimpuan
10. Saudara Kandung : Arnova Angraini Harahap (Adik)
Rahmat Harahap (Adik)

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD NEGERI 200208 Padangsidimpuan (2003 – 2009)
2. SMP NEGERI 2 Padangsidimpuan (2009 – 2012)
3. SMK NEGERI 1 Padangsidimpuan (2012 – 2015)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (2015 – 2020)



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

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

Nomor : 1580/In.14/G.1/PP.00.9/10/2018
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

11 Oktober 2018

Yth. Bapak/Ibu;
1. Aswadi Lubis : Pembimbing I
2. Zulaika Matondang : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Yolanda Putri Harahap
NIM : 1540200017
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan).

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an, Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1918 /In. 14/G. 1/TL. 00/08/2019
Hal : Mohon Izin Riset

26 Agustus 2019

Yth. Mudir Ma'had Jami'ah IAIN Padangsidempuan.

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

Nama : Yolanda Putri Harahap
NIM : 1540200017
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 pada JNE Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan)".

Sehubungan dengan itu, atas bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

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



Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Nasser Hasibuan



Scanned with
CamScanner

Islam IAIN Padangsidempuan



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
MA'HAD AL-JAMI'AH

Jalan T. Rizal Nordin Km. 4, 5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

No : B. 52 / In.14/ J.3/ TL.00/ 09/ 2019
Lamp : -
Perihal : Pemberian Izin

25 September 2019

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat, menanggapi surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. 1918/In.14/G.1/TL.00/08/2019 tentang izin penelitian penyelesaian skripsi atas nama

Nama : Yolanda Putri Harahap
NIM : 1540200017
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
Semester : IX (Sembilan)

Dengan Judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Padangsidempuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidempuan)**", dengan ini disampaikan bahwa Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk mencari data dan informasi penyelesaian skripsi di Ma'had Al-Jami'ah, dengan catatan Mahasiswa yang bersangkutan tetap mengikuti peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan Ma'had Al-Jami'ah IAIN Padangsidempuan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Scanned with
CamScanner

197012282005011003

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Zulaika Matondang, M.Si

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Padangsidimpuan (Studi Kasus Mahasiswa Asrama Putri IAIN Padangsidimpuan)”

Yang disusun oleh :

Nama : Yolanda Futri Harahap

NIM : 15 402 00017

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah (MB-1)

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut :

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpuan, Agustus 2019
Validator

Zulaika Matondang, M.Si

LEMBAR VALIDASI

ANGKET KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Buktifisik	3				
Kehandalan	4	6			
Dayatanggap	1				
Jaminan	2				
Empati	5				

Catatan:

.....

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, Agustus 2019

Zulaika Matondang, M.Si

LEMBAR VALIDASI

ANGKET KEPUASAN PELANGGAN

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Tabel r untuk df = 1 -

Indikator	No Soal		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Apa yang diharapkan	1,3,4,5				
Pelayanan yang diterima	2,6				

Catatan:

.....
.....
.....
.....

Padangsidimpun, Agustus 2019
Validator

Zulaika Matondang, M.Si

Tabel r untuk df = 1 -

Lampiran 1

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Istilah pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda pada salah satu kolom jawaban. Adapun makna alternatif jawaban yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Setuju (ST)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

B. Biodata Responden

1. Apakah anda pelanggan JNE Padangsidempuan ?

a. ya

b. tidak

2. Nama :

3. Jenis Kelamin :

4. Alamat :

5. Usia :

Beri tanda centang (✓) pada salah satu jawaban anda di kotak yang telah disediakan.

Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		ST	S	KS	TS	STS
1	Memiliki <i>website</i> agar konsumen dapat memperoleh informasi mengenai perusahaan					
2	Mampu memberitahukan letak keberadaan barang secara <i>real time</i>					
3	Pendistribusian barang yang cepat					
4	Mampu menjangkau hingga ke pelosok daerah terpencil					
5	Handal dalam menanggulangi masalah					
6	Pelayanan pada JNE Padangsidempuan tidak sesuai dengan harapan saya					

Variabel Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		ST	S	KS	TS	STS
1	Barang yang dikirim melalui JNE Padangsidempuan cepat sampai sesuai dengan waktu yang ditetapkan					
2	JNE Padangsidempuan telah memiliki fasilitas <i>online tracking</i> pada website Jne.co.id					
3	Pengiriman barang JNE dengan tarif yang terjangkau					

Tabel r untuk df = 1 -

4	Barang yang diterima pelanggan rusak atau tidak sesuai dengan kondisi pada saat dikirim					
5	Bertanggung jawab terhadap keamanan barang yang dikirim					
6	Memiliki <i>costumer service</i> dan <i>call center</i> yang profesional untuk melayani keluhan pelanggan					

Hormat Saya

()

Tabel r untuk df = 1 -

Lampiran 2

Data Mentah Kualitas Pelayanan (X)							
No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Kualitas_Pelayanan
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	3	4	4	3	22
3	4	4	3	4	3	3	21
4	5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	4	3	4	4	23
6	4	4	3	4	4	3	22
7	4	4	4	4	4	4	24
8	3	3	3	3	3	3	18
9	4	3	3	3	3	4	20
10	4	3	3	4	4	3	21
11	4	3	3	3	3	3	19
12	4	4	3	3	3	3	20
13	4	4	3	4	4	4	23
14	5	4	3	3	3	3	21
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	3	3	3	2	3	17
18	3	4	3	3	3	3	19
19	3	4	3	3	3	3	19
20	4	4	3	3	3	4	21
21	4	4	4	4	4	3	23
22	4	3	3	3	3	3	19
23	3	3	4	4	3	3	20
24	4	4	4	3	3	3	21
25	5	4	4	4	3	4	24
26	5	4	4	3	3	3	22
27	4	3	3	3	3	3	19
28	5	4	4	4	4	4	25
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	4	4	3	3	3	22
31	5	5	4	3	3	3	23
32	3	3	3	3	3	2	17
33	5	5	4	4	4	4	26
34	4	5	4	4	4	4	25
35	5	4	4	4	4	4	25
36	5	3	4	3	3	3	21
37	4	4	4	4	3	4	23
38	5	5	4	4	4	5	27
39	4	4	4	3	3	3	21
40	5	4	4	4	4	4	25
41	5	4	3	4	3	3	22
42	4	4	4	4	3	4	23
43	4	4	3	4	4	4	23
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	4	3	3	3	3	20
46	5	4	4	4	4	4	25
47	5	5	4	4	4	4	26
48	4	4	3	3	3	4	21
49	5	5	4	4	4	4	26
50	5	5	4	5	4	5	28
51	5	4	4	4	4	4	25
52	5	4	4	4	3	4	24
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	3	4	23

Tabel r untuk df = 1 -

Data Mentah Kepuasan Pelanggan							
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kepuasan Pelanggan
1	5	4	4	4	4	4	25
2	5	5	5	4	4	4	27
3	5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	4	3	3	23
6	4	4	4	4	4	4	24
7	3	3	3	3	3	4	19
8	4	4	4	4	4	3	23
9	4	4	4	4	3	3	22
10	3	3	3	3	3	3	18
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	4	3	3	3	3	19
14	5	3	4	4	3	3	22
15	4	3	3	3	3	3	19
16	3	3	3	3	3	4	19
17	4	4	4	3	3	3	21
18	4	3	4	3	4	3	21
19	5	4	3	4	3	3	22
20	4	4	4	4	4	4	24
21	3	4	4	3	4	3	21
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	4	3	4	3	3	20
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	3	4	5	5	4	25
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	3	3	4	4	4	21
28	4	4	4	4	4	4	24
29	5	4	4	4	4	4	25
30	5	4	4	3	3	3	22
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	4	5	4	4	4	26
33	4	4	4	4	4	4	24
34	3	4	3	4	3	3	20
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	3	3	4	3	4	21
38	4	4	4	4	4	4	24
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	4	3	4	3	3	20
41	4	4	4	4	3	4	23
42	4	3	4	3	4	3	21
43	4	3	4	4	4	3	22
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	4	3	3	4	4	22
46	5	5	5	4	3	4	26
47	4	4	4	4	4	4	24
48	5	5	4	4	4	4	26
49	5	4	4	4	4	4	25
50	5	5	5	4	4	4	27
51	5	5	4	4	3	3	24
52	4	4	4	3	4	3	22
53	4	4	4	4	4	4	24
54	3	3	3	3	4	4	20
55	4	4	4	4	4	3	23
56	5	4	4	4	4	4	25

Tabel r untuk $df = 1$ -

Tabel r untuk df = 1 -

Lampiran 4

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 -

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 .

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387

Titik Persentase Distribusi (df = 1 - 40)	0.1197	0.1424	0.1687	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>), 2010

Page 4

Lampiran 3 **Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.10 0.10	0.05 0.050	0.025 0.02	0.01 0.010	0.005 0.002	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	

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

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

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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
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

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Lampiran 3

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
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

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

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr df	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
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichanigo.wordpress.com>), 2010
 probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)



Penyebaran kuesioner (angket) kepada mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan pada Minggu, 08 september 2019 pada pukul 10:00 WIB.



Penyebaran kuesioner (angket) kepada mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan pada Minggu, 08 september 2019 pada pukul 10:30 WIB.
Diproduksi oleh: Junardi (<http://junaidichanago.wordpress.com>), 2010

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)



Penyebaran kuesioner (angket) kepada mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan pada Minggu, 08 september 2019 pada pukul 11:20 WIB.



Penyebaran kuesioner (angket) kepada mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan pada Senin, 16 september 2019 pada pukul 15:32 WIB.

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)



Penyebaran kuesioner (angket) kepada mahasiswa asrama putri IAIN Padangsidimpuan pada Senin, 23 september 2019 pada pukul 11:05 WIB.