



**ANALISIS KOMPARATIF PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LOGISTIK DAN
EKSPEDISI JNE DAN J&T CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**APRILIA MAISYAROH HASIBUAN
NIM: 18 402 00334**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**ANALISIS KOMPARATIF PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LOGISTIK DAN
EKSPEDISI JNE DAN J&T CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**APRILIA MAISYAROH HASIBUAN
NIM: 18 402 00334**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**ANALISIS KOMPARATIF PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN LOGISTIK DAN
EKSPEDISI JNE DAN J&T CABANG
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**APRILIA MAISYAROH HASIBUAN
NIM: 18 402 00334**

PEMBIMBING I

**Windari, S.E., M.A
NIP. 198305102015032003**

PEMBIMBING II

**Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si
NIDN. 2017058302**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidempuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **APRILIA MAISYAROH HASIBUAN**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 19 Mei 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syahada Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **APRILIA MAISYAROH HASIBUAN** yang berjudul “**ANALISIS KOMPARATIF PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LOGISTIK DAN EKSPEDISI JNE DAN J&T CABANG PADANGSIDIMPUAN**”. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Windari, S.E., M.A.
NIP. 198305102015032003

Pembimbing II

Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si.
NIDN. 2017058302

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : APRILIA MAISYAROH HASIBUAN
Nim : 18 402 00334
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket JNE dan J&T Cabang Padangsidimpuan)

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 19 Mei 2023



Yang Menyatakan,

Aprilia Maisyarah Hasibuan
NIM. 18 402 00334

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

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : APRILIA MAISYAROH HASIBUAN
NIM : 18 402 00334
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “**Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan)**” Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 19 Mei 2023

Yang menyatakan,



METERA
TEMPEL

35AKX431101098

**Aprilia Maisyaroh Hasibuan
NIM. 18 402 00334**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : APRILIA MAISYAROH HASIBUAN
NIM : 18 402 00334
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Logistik dan Ekspedisi JNE
dan J&T Cabang Padangsidimpuan

Ketua

Azwar Hamid, M.A
NIDN. 2111038601

Sekretaris

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIDN. 2027029303

Anggota

Azwar Hamid, M.A
NIDN. 2111038601

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIDN. 2027029303

Dr. Budi Gautama Siregar, M.M
NIDN. 2020077902

Windari, S.E., M.A
NIDN. 2010058301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 20 Juni 2023
Pukul : 14.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 71 (B)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY 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 : Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Logistik dan Ekspedisi JNE dan J&T Cabang Padangsidimpuan
Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan
Nim : 18 402 00334
IPK : 3,43
Predikat : Sangat Memuaskan

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

Padangsidimpuan, 15 Agustus 2023



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

ABSTRAK

Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan
Nim :18 402 00334
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Logistik dan Ekspedisi JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan

Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah J&T menduduki posisi kedua pada Top Brand Index dalam kategori jasa kurir tahun 2018 padahal masih baru, JNE mengalami penurunan persentase Top Brand Index yang signifikan pada tahun 2019 sampai 2022 sesudah adanya J&T, kurangnya ketanggapan pihak J&T kepada pelanggan. Rumusan masalah penelitian ini adalah Apakah terdapat perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan logistik dan ekspedisi JNE dan J&T cabang Padangsidempuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan logistik dan ekspedisi JNE dan J&T cabang Padangsidempuan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang sudah pernah memakai jasa JNE dan J&T. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah bersifat komparatif, uji normalitas, uji F (Homogenitas), dan uji T (*Independent Sample T test*) dengan alat yang digunakan adalah *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan logistik dan ekspedisi JNE dan J&T cabang Padangsidempuan.

Kata kunci: Pelayanan Terhadap Kepuasan, JNE, J&T

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran 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 Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul: “**Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Logistik dan Ekspedisi JNE dan J&T Cabang Padangsidimpuan**”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, M.Si Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Replita, M.Si Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, sebagai ketua program studi Ekonomi Syariah dan sekretaris Ibu Rini Hayati Lubis, M.P., Program Studi Ekonomi Syariah, Serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
5. Ibu Windari, M.E, selaku pembimbing I dan ibu Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si, selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, yang telah sabar memberi bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuandandorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Penghargaan teristimewa saya haturkan kepada keluarga yaitu kepada Ayahanda tercinta Abner Hasibuan dan Ibunda tercinta Ernida daulay yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini. Memberikan doa yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti.
9. Terimakasih untuk kakak saya Septiana Eka Putri Hasibuan, Dewi Mayana Sari Hasibuan, S.Pd, Abang saya Aziz Kamil Paimatua Hasibuan, S.Pd, serta adik saya Zakiya Tul Muniroh Hasibuan, Rahma Tul Husna Hasibuan, Habibah Azzahra Hasibuan dan Dayyan Fariz Hasibuan serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada Witri Evilia, S.T selaku kepala kantor JNE cabang Padangsidempuan dan Julia Nurintan Siregar selaku kepala kantor J&T cabang Padangsidempuan dan terimakasih juga kepada para pegawai yang berada di

kantor JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, serta seluruh informan peneliti yang berkenan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada seluruh mahasiswa Manajemen Bisnis 3 angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan, dan motivasi kepada penulis. Serta semua pihak yang telah berperan membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
12. Terimakasih untuk teman-teman KKL angkatan 2018 kelompok 47 Batu Mundam Muara Batang Gadis dan teman-teman Magang tahun 2022 BPS Padanglawas yang telah memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman ekonomi syariah angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
14. 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 kepada Allah SWT, karena atas 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.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padangsidempuan, 19 Mei 2023
Peneliti,

Aprilia Maisyaroh Hasibuan
NIM. 18 402 00334

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya 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	Ka dan 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 dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ža	ž	Zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	. ‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’ ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—/	fathāh	A	A
—/	Kasrah	I	I
—و	ḍommah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathāh dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathāh dan wau	Au	a dan u

c. *Maddah*

Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.... َ... ... َ... ا	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
... ِ... ... ِ... ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
... ُ... ... ُ... 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 harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta marbutah* mati yaitu *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. *Syaddah (Tsaydid)*

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

5. Kata Sandang

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

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

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

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 bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

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

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

9. *Tajwid*

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Defenisi Operasional Variabel	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	6
G. Kegunaan Penelitian.....	6
H. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kerangka Teori.....	10
1. Pelanggan	10
a. Pengertian Pelanggan	10
b. Jenis-jenis Pelanggan	11
c. Kebutuhan Pelanggan.....	12
2. Pelayanan	13
a. Pengertian Pelayanan	13
b. Etika dalam Pelayanan	15
c. Kualitas Pelayanan	15
d. Indikator Pelayanan.....	16
3. Kepuasan Pelanggan	17
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17

b. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel.....	29
D. Instrument Pengumpuln Data.....	31
1. Angket.....	32
2. Dokumentasi	33
E. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reabilitas.....	34
3. Penentuan Sebaran Jawaban Responden.....	34
4. Uji Normalitas	35
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Uji Hipotesis.....	38
1. Uji Homogenitas	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum	39
1. Sejarah Perusahaan PT. JNE.....	39
a. Visi dan Misi	40
b. Struktur Organisasi JNE cabang Padangsidimpuan.....	41
c. Produk JNE	43
d. Syarat dan Ketentuan Pengiriman JNE	45
e. Mekanisme Pengiriman Barang	46
2. Sejarah Perusahaan J&T	47
a. Visi dan Misi	47

b. Struktur Organisasi J&T cabang Padangsidimpuan.....	49
B. Gambaran Umum Responden	52
C. Hasil Analisis Data.....	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Realibilitas	53
3. Uji Deskriptif	57
4. Uji Normalitas.....	58
5. Uji F (Homogenitas)	59
6. Uji T	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian	61
E. Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Top Brand Index Jasa Kurir Indonesia	2
Tabel I.2 Defenisis Operasional Varabel	5
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel III.1 Skor dalam Penelitian	32
Tabel III.2 Kisi-kisi Angket Pelayanan dan Kepuasan	33
Tabel III.3 Penentuan Klasifikasi.....	34
Tabel III.4 Teknik Statistik dalam Analisis Komparatif.....	36
Tabel IV.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Pelayanan JNE	54
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Pelayanan J&T.....	54
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan JNE	55
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan J&T.....	55
Tabel IV.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pelayanan JNE.....	56
Tabel IV.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Pelayanan J&T	56
Tabel IV.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan JNE	56
Tabel IV.10 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan J&T	57
Tabel IV.11 Hasil Uji Deskriptif.....	57
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel IV.13 Hasil Uji F (Homogenitas) Variabel Pelayanan JNE dan J&T.....	59
Tabel IV.14 Hasil Uji F (Homogenitas) Variabel Kepuasan JNE dan J&T	59
Tabel IV.15 Hasil Uji T	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	27
Lambang JNE.....	41
Lambang J&T.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri jasa telah mendominasi perekonomian hampir semua negara industri dan bahkan mampu meningkatkan lapangan kerja dan meningkatkan PDB. Dalam satu dasa warsa terakhir persaingan yang terjadi di sektor jasa sangat tajam. Sehingga para pelaku usaha diuntut untuk mempunyai keunggulan yang kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pengusaha lain. Berdasarkan tuntutan akan kebutuhan dan harapan kepada kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan tugas secara profesional, yang menjadi masalah adalah rendahnya kualitas pelayanan bagi para penyelenggara jasa telah menjadi keluhan sebagian besar pelanggannya. Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung¹.

Pelayanan jasa menjadi sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan juga untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan dari pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Hal ini disebabkan bahwa bisnis yang bergerak dibidang jasa pengiriman seperti ini adalah bisnis yang secara langsung manfaatnya dapat dirasakan oleh pelanggan atau

¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 62.

pengguna serta mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang dia terima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan serta informasi dari orang lain.

Salah satu gambaran informasi lain adalah pasar jasa kurir di Indonesia yaitu Top Brand Index Jasa Kurir. Top Brand Index Jasa merupakan penghargaan yang diberikan terhadap merek-merek terbaik pilihan konsumen. Berikut ini merupakan data Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia mulai tahun 2017 sampai tahun 2022.

Tabel I.1
Top Brand Index Jasa Kurir di Indonesia

Brand	Top Brand Index					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pos Indonesia	8,4%	11,6%	5,4%	7,7%	8,5%	8,5%
JNE	49%	45,0%	26,4%	27,3%	28%	39,3%
J&T	-	13,9%	20,3%	21,7%	33,4%	23,1%
Tiki	34,7%	13,6%	12,6%	10,8%	11,2%	11,1%
Dhl	1,3%	3,5%	3,8%	4,1%	6,0%	6,9%

Sumber: <https://topbrand-award.com>

Berdasarkan data pada tabel I.1 jasa pengiriman paket pada tahun 2017 JNE berada pada peringkat teratas dengan persentase Top Brand Index sebesar 49,9 persen, sedangkan ditahun 2017 J&T belum terdaftar pada Top Brand Index jasa kurir. Pada tahun 2018 JNE dengan persentase Top Brand Index sebesar 45,0 persen, sedangkan J&T dengan persentase Top Brand Index sebesar 13,9 persen. Pada tahun 2019 JNE mengalami penurunan dengan persentase Top Brand Index sebesar 26,4%sedangkan J&T beada diperingkat kedua dengan persentase Top Brand Index sebesar 20,3 persen. Pada tahun 2020 JNE tetap berada pada peringkat pertama dengan persentase Top Brand Index sebesar 27,3 persen, sedangkan J&T berada diperingkat kedua ddengan persentase Top Brand Index sebesar 21.3%. pada tahun 2021 JNE mengalami penurunan dengan persentase Top Brand Index sebesar 28 persen, sedangkan J&T berada pada peringkat pertama dengan persentase Top Brand Index sebesar 33.4 persen. Pada tahun 2022 JNE kembali pada peringkat pertama dengan persentase Top Brand Index sebesar 39.3 pesen, sedangkan J&T pada peringkat kedua dengan persentase Top Brand Index sebesar 23.1 persen.

JNE dan J&T sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut peneliti melakukan wawancara kepada pelanggan JNE dan J&T yaitu pada J&T Cabang Padangsidimpuan pelayanan kurang baik dan tidak ramah, keterlambatan dan

barang yang dikirimkan tidak kunjung sampai ke alamat, kurangnya respon atas keluhan pelanggan sampai pengembalian barang yang dilakukan secara sebelah pihak tanpa mengkonfirmasi kepada pelanggan. Pada JNE Cabang Padangsidempuan pembayarannya tidak bisa menggunakan sistem *cash on delivery* (COD) dan harga per kilogram nya lebih mahal.

Berdasarkan permasalahan yang ada, jelas bahwa tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket JNE dan J&T cabang Padangsidempuan masih kurang memuaskan. Sehingga peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan ini lebih dalam. Sehingga peneliti memutuskan untuk memilih judul "Analisi Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan)".

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang pemilihan judul yang telah disampaikan diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah antara lain:

1. J&T menduduki posisi kedua pada Top Brand Index dalam kategori jasa kurir tahun 2018, padahal masih baru
2. JNE mengalami penurunan persentase Top Brand Index yang signifikan pada tahun 2019 sampai 2021 sesudah adanya J&T
3. Kurangnya ketanggapan pihak J&T kepada pelanggan

C. Batasan Masalah

Pada pembatasan masalah ini berfungsi sebagai mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan agar penelitian serta pengkajian atau pembahasan dari penelitian ini lebih terfokus dan terarahkan pada objek penelitiannya. Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas tentang pelayanan terhadap kepuasan pelanggan logistik dan ekspedisi JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan
2. Analisis komparatif pelayanan terhadap kepuasan pelanggan logistik dan ekspedisi paket JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan.

D. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel adalah sebuah cara yang dilakukan dalam penelitian untuk mengukur variabel. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

Tabel I.2
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
Pelayanan (X)	Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.	1. <i>Realibility</i> (kehandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Empathy</i> (empati) 5. <i>Tangibles</i> (fasilitas fisik)	Skala Interval
Kepuasan (Y)	kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, yang bersifat puas	1. Kesesuaian harapan 2. Minat brkunjung kembali	Skala Interval

	yang dirasakan seseorang setelah mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa setelah membandingkan apa yang dia terima dengan apa yang diharapkannya	3. Kesiediaan merekomendasikan	
--	--	--------------------------------	--

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas peneliti adalah sebagai berikut: "Apakah terdapat perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan logistik dan ekspedisi JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut: "untuk mengetahui perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan logistik dan ekspedisi JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dengan mempraktekkannya juga untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan pada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (UIN SYAHADA).

2. Bagi UIN SYAHADA

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pihak kampus sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai referensi tambahan bagi peneliti berikutnya.

3. Bagi JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan positif bagi kedua perusahaan yaitu JNE dan J&T cabang Padangsidempuan.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam menggunakan pelayanan jasa pengiriman paket.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam proposal ini terdiri dari bagian-bagian agar mudah dipahami antara lain:

BAB I, didalamnya memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitiandan sistematika pembahasan. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam pendahuluan dibahas tentang hal yang melatar belakangi suatu masalah untuk diteiliti. Masalah yang muncul tersebut akan diidentifikasi kemudian memilih beberapa poin sebagai batasan masalah dari identifikasi masalah yang ada. Batasan yang telah ditentukan akan dibahas mengenai defenisi skala pengukuran yang berkaitan variabelnya. Selanjutnya dari identifikasi dan batasan masalah yang ada, maka masalah akan dirumuskan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut yang nantinya penelitian

ini akan berguna bagi peneliti, bagi pengguna jasa JNE dan J&T, dunia akademik dan pembaca.

BAB II, didalamnya memuat tentang perangkat teori, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam landasan teori membahas tentang penjelasan mengenai variabel penelitian secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Setelah itu, penelitian ini akan dilihat dan dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang sama. Teori yang ada tentang variabel penelitian akan digambarkan bagaimana hubungan antara variabel dalam bentuk kerangka pikir. Dan selanjutnya hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III, didalamnya memuat tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, instrumen pengumpulan data, dan analisis data. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam metode penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, serta jenis penelitian. Selanjutnya akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel penelitian. Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data sesuai dengan berbagai uji yang diperlukan dalam penelitian tersebut.

BAB IV, secara umum mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam bab III.

BAB V, terdiri dari sarandan kesimpulan. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan, menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Pelanggan

a. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah orang/lembaga yang membeli barang/jasa secara rutin/berulang-ulang. Pelanggan adalah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan produk/jasa pada periode dan waktu tertentu secara bertahap dan berkala. Pelanggan atau konsumen juga disebut sebagai semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu². Disamping dijelaskan bahwa pelanggan mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi produk atau menggunakan jasa, hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut³.

Ada beberapa definisi pelanggan menurut para ahli yaitu:⁴

- 1) Menurut Lupiyoadi & Hamdani, pelanggan merupakan seseorang yang secara berulang-ulang datang ke tempat yang sama ketika menginginkan untuk membeli suatu barang atau memperoleh jasa karena merasa puas dengan barang maupun jasa tersebut.
- 2) Menurut Nasution, pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

² M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 101.

³ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm. 1.

⁴ Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm.2.

- 3) Menurut Greenberg, pelanggan adalah seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik atau jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan, dan lain sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri
- 4) Dharmmesta dan Handoko, pelanggan adalah individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangga.
- 5) Menurut Supranto, pelanggan adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang membeli suatu produk atau jasa secara terus menerus untuk memenuhi kebutuhannya yang didorong atas dasar kepuasan akan pelayanan yang diterima.

b. Jenis-Jenis Pelanggan

Adapun yang menjadi jeni-jenis pelanggan yaitu:⁵

1) Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang bekerja menawarkan barang kepada orang lain atau orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada perusahaan

⁵ Candriatno, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm. 11.

2) Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah orang yang berada diluar pemasaran dan hanya menerima produk untuk digunakan sendiri. Pelanggan ini juga merangkap sebagai konsumen, perbedaannya adalah ia membeli barang secara berkelanjutan pada penjual atau tempat yang sama.

3) Pelanggan Antara

Pelanggan antara adalah pelanggan yang berperan sebagai perantara antara produsen dan konsumen.

c. Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan pelanggan dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu kebutuhan dan pelanggan. Kebutuhan adalah keinginan manusia akan suatu barang dan jasa yang harus dipenuhi agar pelanggan dapat bertahan dan mendapatkan tingkat kepuasan. Pelanggan adalah orang yang menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan penjual⁶. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebutuhan pelanggan adalah keinginan seseorang akan produk atau jasa yang ditawarkan secara berkesinambungan.

Perusahaan secara umum dapat menangani permintaan dan kebutuhan pelanggan dengan memberikan apa yang mereka inginkan dan yang mereka

⁶Candriatno, *Kepasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm. 11.

butuhkan. Secara umum kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dibagi dalam 3 tingkatan yaitu⁷:

1) Kebutuhan dasar (*basic requirement*)

Pelayanan yang sifatnya masih basic, seperti ketepatan pengiriman, kemudahan akses komunikasi dan fleksibilitas waktu operasi atau pelayanan.

2) Memenuhi harapan (*meeting expectation*)

pada titik ini, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap permintaan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi. Misalnya, perusahaan harus mampu mendengarkan dan berkomunikasi dengan pelanggan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang muncul dari pelanggan.

3) Melampaui harapan (*exceeding expectation*)

Bisnis yang telah melampaui harapan pelanggan akan lebih cenderung melakukan pembelian berulang setelah mendapatkan kepuasan atau pengalaman positif selama pembelian atau penggunaan.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut R.A Supriyono

⁷Candriatno, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm. 11-12.

pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik yaitu dengan sikap hormat, ramah, dan dengan tutur bahasa yang disertai dengan senyuman merupakan penghargaan yang tidak ternilai bagi pelanggan dan akan mendatangkan manfaat yang besar bagi bisnis dan konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁸ Pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan dengan kualitas baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:⁹

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan lainnya yang bertugas member penjelasan atau informasi kepada siapapun yang membutuhkan

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan semua pihak yang dilayani sebab faktor kecepatannya baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, penandatangananannya dan pengiriman kepada yang bersangkutan.

⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 57.

⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 58-59.

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah kebawah karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

b. Etika dalam pelayanan

Etika berasal dari kata Yunani *ethos* artinya kebiasaan. Etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang dari baik dan buruknya. Etika juga dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan dilihat dari kebiasaan yang mengarah pada perbuatan benar dan salah. Ketentuan etika secara umum yaitu sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dikategorikan kedalam dua kriteria yaitu kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.¹⁰ Menurut Kotler dan Armstrong kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang

¹⁰ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 61.

menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung¹¹.

Suatu kualitas dapat dikatakan dengan baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, tercapainya kepuasan pelanggan harus dibarengi dengan keseimbangan antara kebutuhan, keinginan dan apa yang diberikan.

- d. Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dimensi yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan antara lain:¹²
- 1) Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
 - 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yakni ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
 - 3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
 - 4) Jaminan dan asuransi (*assurance*) yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

¹¹Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 61.

¹²Meithina Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 64.

- 5) Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen.

3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Menurut Philip Kotler dan Kevi Lane Keller yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.¹³ Kepuasan merupakan faktor paling penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, selain sebagai faktor meningkatkan keunggulan perusahaan, kepuasan pelanggan juga menjadi tolak ukur dalam persaingan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu alternatif untuk mengevaluasi pembeli dimana sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama ataupun melebihi harapan pelanggan. Jika hasil yang didapatkan tidak mencukupi harapan pelanggan maka mereka merasa tidak puas. Kepuasan yaitu tingkat perasaan dari hasil perbandingan antara harapan dan ekpektasi seseorang terhadap kinerja produk/jasa.¹⁴ Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat

¹³Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 82-83.

¹⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 193.

berupa kemarahan, ketidakpuasa, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan jika perusahaan terobsesi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, mengingat bahwa kepuasan, kesetiaan pelanggan dan keuntungan mempunyai hubungan secara langsung.¹⁵

Berikut adalah pendapat beberapa para ahli tentang kepuasan pelanggan, diantaranya:¹⁶

- 1) Willie mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- 2) Gerso Gerso Richard menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.
- 3) Stifani menyatakan kepuasan dibagi dua macam yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional adalah kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan sedangkan kepuasan psikologikal adalah kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah kesesuaian atas apa yang diharapkan dengan yang diterimanya dari suatu kualitas produk atau jasa. Pelanggan yang puas akan menimbulkan perasaan senang dalam dirinya sehingga akan merekomendasikan usaha kita kepada orang lain sehingga berpeluang

¹⁵M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), hlm. 84.

¹⁶Taufik, *Pengendalian Kualitas Produk Perlengkapan Kamar Mandi (Sanitary Assesories) Menggunakan Metode Dmaic*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021), hlm.42.

besar untuk tetap menggunakan pelayanan kita. Hal-hal yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan saat melayani pelanggan, seperti:¹⁷

1) Angkat telepon

Pelanggan yang menghubungi pihak perusahaan melalui telepon biasanya memiliki urusan yang penting. Untuk itu, diharuskan setiap perusahaan memiliki layanan call center yang dapat diandalkan.

2) Dengarkan pelanggan

Mendengarkan pertanyaan pelanggan tentang produk, keinginan ataupun masalah yang dialami dan menyimak baik apa yang disampaikan serta mampu memberikan tanggapan yang benar merupakan cara agar pelanggan merasa dihargai.

3) Atasi komplain dengan benar

Keluhan pelanggan adalah salah satu risiko dalam usaha. Meski demikian, perusahaan harus mampu mengatasi setiap komplain dengan benar dan sopan agar meminimalisir masalah semakin besar dan pelanggan tidak merasa kecewa.

4) menepati janji

Menepati janji tentang pengiriman barang kepada pelanggan adalah hal penting sebab menyangkut kepercayaan pelanggan, janji yang

¹⁷Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm. 58-60.

tidak ditepati akan menimbulkan kehancuran kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5) Memberikan pelayanan ekstra

Memberikan pelayanan ekstra memang tidak selalu memberikan keuntungan secara materi tetapi mampu menarik perhatian pelanggan untuk tetap menggunakan jasa atau produk yang di pasarkan.

Sebagaimana tertuang dalam Al-Qur'an surah An-Nisa 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.¹⁸

Pada Q.S An-Nisa' diatas dijelaskan "agar amanat disampaikan kepada yang berhak menerimanya" maksudnya, janganlah kamu melalaikan amanat-amanat itu, namun sampaikanlah kepada pemiliknya. Sampaikan amanat yang telah diberikan padamu dan jadikanlah sebagai bentuk dalam memperoleh

¹⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Syaamil Qur'an, 2007), hlm. 45.

amal baik¹⁹. Ayat ini juga berhubungan dengan akad wakalah bil ujah yaitu penjual memberi kekuasaan kepada kurir untuk mewakilkannya dalam hal mengantar barang.

Adapun aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu:²⁰

- 1) *Warranty costs* (beban jaminan). Kegagalan perusahaan dalam member kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak member jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan
- 2) Penanganan terhadap komplain dari pelanggan. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan tetapi seringkali perusahaan tidak menyadarinya.
- 3) *Market share*. Jika market share diukur, maka yang di ukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.
- 4) *Costs of poor quality*. Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk *defecting customer* dapat diperkirakan.
- 5) *Industry reposts*. Terdapat banyak jenis dari industri repost, yakni *report* yang *fairest*, *most accurate*, dan *most eagerly* yang dibuat oleh perusahaan.

¹⁹ Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 3*, (Jakarta: Gema Insani, 2008), hlm. 737.

²⁰Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 84-85.

6) Meningkatkan loyalitas pelanggan.

b. Indikator kepuasan pelanggan

Adapun indikator/atribut pembentuk kepuasan pelanggan terdiri dari:²¹

1) Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.

2) Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa terkait.

3) Kesediaan merekomendasi

Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

B. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, beberapa penelitian telah dicantumkan oleh peneliti yang bertujuan untuk sebagai rujukan dalam mengembangkan materi pada penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yaitu:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	hasil penelitian
1	Nita Kurnia (2019)	Perbandingan kualitas pelayanan	Ada perbedaan kualitas pelayanan antara go-

²¹Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021), hlm.61.

		antara go-ride dan grabbike terhadap kepuasan konsumen di kota palangka raya.	ride dan grabbike yang kemudian menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang berbeda pula
2	Khairani (2021)	Analisis perbandingan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan pengiriman paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan)	Terdapat perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman paket di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan
3	Alinda Hatikartini (2016)	Analisis perbandingan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia (persero) dan JNE kota serang	Terdapat perbandingan dan perbedaan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman paket di PT. Pos Indonesia dan JNE kota Serang dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan ditunjukkan dengan persentase sebesar 74% bagi pelanggan PT. Pos Indonesia dan 76% bagi pelanggan JNE.
4	Dian Catur Oktaviani (2019)	Analisis perbandingan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen pengguna layanan go-jek dan grab (studi kasus pada konsumen pengguna layanan go-jek dan grab di purwokerto)	Terdapat perbedaan yang tidak signifikan pada kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen antara go-jek dan grab.
5	Yosua Hendy Kussoy, Bode Lumanaw, Michael Ch.	Analisis perbandingan strategi promosi, kualitas layanan dan	Terdapat perbedaan yang signifikan pada strategi promosi, kualitas layanan dan

	Raintung Jurnal EMBA Vol.9 No. 1, 2021	kepuasan pelanggan pada pengguna kartu telkomsel dan tri di kecamatan motoling timur	kepuasan pelanggan pengguna telkomsel dan Tri.
6	Selly Desrayanti (2021)	Analisis komparatif kualitas pelayanan pada BNI syariah dan BRI syariah kota bengulu	Terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan BNI syariah dan BRI syariah hal ini terbukti dari nilai sig. (2tailed) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Penelitian ini dengan penelitian terdahulu memiliki perbedaan dan persamaan yaitu:

Persamaan peneliti dengan penelitian dari Nita Kurnia, sama-sama meneliti kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaan terletak pada objek yang diteliti yaitu penelitian ini membahas tentang pelayanan di JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan dan penelitian Nita Kurnia membahas pelayanan antara go-ride dan grabbike terhadap kepuasan konsumen di kota palangka raya.

Persamaan peneliti dengan penelitian Khairani, sama-sama meneliti pelayanan. Sedangkan perbedaan terletak pada objek yang diteliti yaitu penelitian ini membahas tentang pelayanan di JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan dan peneliti Khairani membahas pelayanan di PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan.

Persamaan peneliti dengan peneliti Alinda Hatikartini, sama-sama meneliti kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya peneliti membahas kepuasan

pelanggan JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan dan peneliti Alinda Hatikartini membahas kepuasan pelanggannya di PT. Pos Indonesia (persero) dan JNE kota Serang.

Persamaan peneliti dengan penelitian Dian Catur Oktaviani, sama-sama membahas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya penelitian ini membahas pelayanan dan kepuasan pelanggan di JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan dan peneliti Dian Catur Oktavia membahas kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen pengguna layanan go-jek dan grab di Purwokerto.

Persamaan peneliti dengan penelitian Yosua Hendy Kussoy, Bode Lumanaw, Michael Ch. Raintung sama-sama membahas kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya penelitian ini membahas kepuasan pelanggan pada JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan dan peneliti Yosua Hendy Kussoy, Bode Lumanaw, Michael Ch. Raintung membahas kepuasan pelanggan pada pengguna kartu telkomsel dan tri di kecamatan Motoling Timur.

Persamaan peneliti dengan penelitian Selly Desrayanti sama-sama membahas kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya peneliti membahas pelayanan pada JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan dan peneliti Selly Desrayanti membahas kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu.

C. Kerangka Pikir

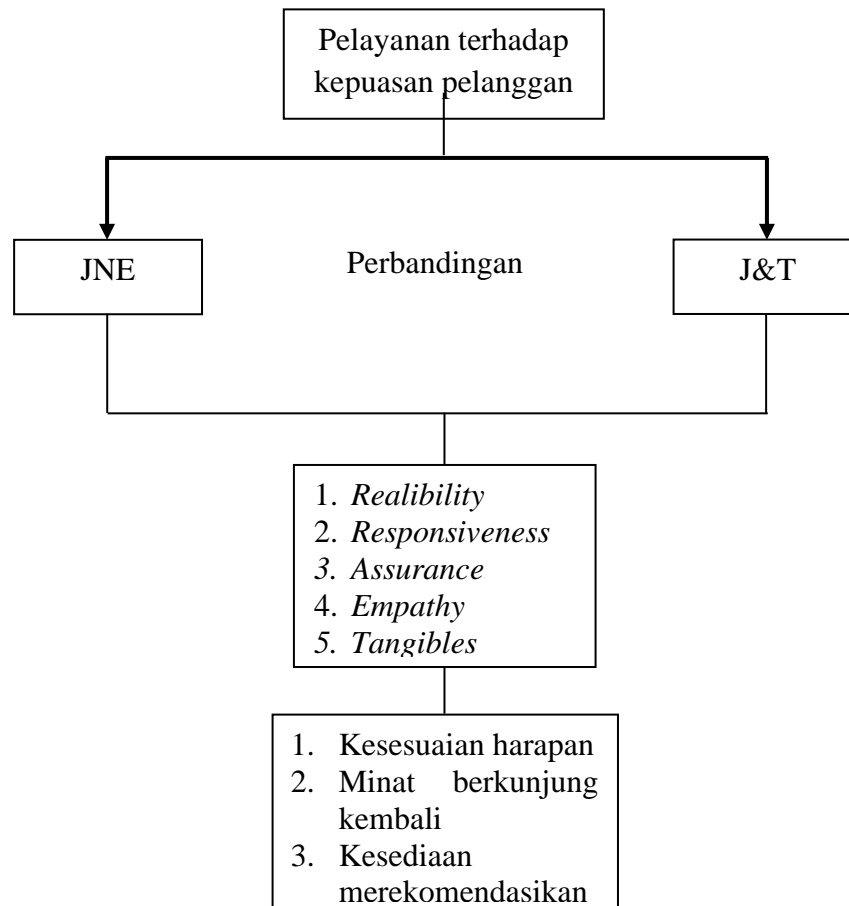
Kerangka pemikiran yaitu turunan dan spesifikasi dari masalah penelitian. Kerangka pemikiran dibangun sebagai acuan alur logika sistematis atau model

konseptual yang menggambarkan kerangka teoritis atau kerangka operasional suatu penelitian. Kerangka pemikiran membantu peneliti untuk menempatkan dalam konteks yang lebih luas dan membantu dalam menguji rumusan masalah.²²

Pada kerangka pikir dibawah yang menjadi variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dan Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T. Kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

²²Andrew Femando Pakpahan., dkk, *Metodologi Penelitian Ilmiah* (Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 29.

Gambar II.1
Kerangka Pikir



Keterangan :

—————> : perbandingan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dan J&T.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu dugaan atau jawaban sementara yang mungkin benar tetapi mungkin juga salah. Hipotesis sebenarnya suatu dugaan, tidaklah hanya asal membuat dugaan tetapi dugaan yang didasarkan atas teori-teori atau hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan. Karena sifatnya masih dugaan, maka hipotesis ini mungkin diterima atau mungkin juga ditolak. Hipotesis ditolak bila tidak cocok

dengan data *empiric* dan diteima bila cocok dengan data empiris. Hipotesisi dalam penelitian ini adalah merupakan dugaan atau jawaban yang sifatnya sementara terhadap permasalahan suatu penelitian yang kebenarannya perlu diuji dengan menggunakan data-data empiris²³

Ha : Terdapat perbedaan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dan J&T

H0 : Tidak terdapat perbedaan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dan J&T

²³Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah*, (Cirebon: Insania all right reserved,2021), hlm.72.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Padangsidempuan. Waktu penelitian ini dilakukan pada desember 2022 sampai agustus 2023.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang bersifat komparatif. Penelitian ini bersifat komparatif karena penelitian ini bersifat membandingkan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat inferensial dalam arti mengambil kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara statistika, dengan menggunakan data empiric hasil pengumpulan data melalui pengukuran.²⁴

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari subyek dan atau objek yang akan menjadi sasaran penelitian.²⁵ Populasi dari penelitian ini adalah orang yang sudah pernah menggunakan jasa pengiriman tersebut.

2. Sampel

²⁴Djaali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), hlm. 3.

²⁵Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), hlm. 11.

Sampel adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi.²⁶ Apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau lebih. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *insidental sampling* yang merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel adalah siapa saja yang dijumpai di tempat-tempat tertentu atau metode pengambilan sampel tanpa sengaja, peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu.²⁷ Karena populasi tersebut tidak diketahui jumlahnya, maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan rumus Lemeshow, yaitu:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

$Z\alpha$ = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 5\% = 1,96$

P = Prevelensi *outcome*, karena data belum didapat, maka dipakai 50%

Q = 1- P

L= Tingkat ketelitian 10%

²⁶ Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), hlm. 12.

²⁷Edy Roflin dan Pariyana, *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Pekalongan, PT. Naya Expanding Management, 2022), hlm. 22.

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2} = 96,04$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96,04 yang dibulatkan menjadi 100 responden yang terdiri dari 50 responden pengguna JNE dan 50 responden pengguna J&T.

D. Instrument Pengumpulan Data

Instrument pengumpulan data adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian.²⁸ Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tentang Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek yang diteliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah dalam bentuk jadi, seperti data dalam dokumen dan publikasi.²⁹ Jadi, data primer pada penelitian ini adalah data yang bersumber dari responden yaitu data angket yang disebar oleh peneliti kepada responden yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE dan J&T dan data sekunder pada penelitian ini adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari website yaitu data ulasan pelanggan JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan.

Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

²⁸Elfrianto dan Gusman Lesmana, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Medan: UMSU Press, 2022), hlm. 90.

²⁹Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum* (Jakarta: 2021), hlm 65.

1. Angket

Angket adalah suatu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak). Angket ini dilakukan dengan mengedarkan suatu daftar pertanyaan yang berupa formulir-formulir, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan tanggapan, informasi, jawaban dan sebagainya.³⁰

Tabel III.1
Skor dalam penelitian

Jawaban Variabel	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Responden diminta untuk menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya tanpa adanya tekanan dari pihak peneliti. Di dalam menyusun pertanyaan-pertanyaan angket agar tidak lari dalam permasalahan yang diteliti, maka peneliti menyusun angket dengan kisi-kisi sebagai berikut:

³⁰H. Anang Setiana dan Rina Nuraeni, *Riset Keperawatan* (Cirebon: LovRinz Publishing, 2018), hlm. 70.

Tabel III.2
Kisi-kisi Angket Pelayanan dan Kepuasan

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Pelayanan	Realibility	1,2
	Responsiveness	3,4
	Assurance	5,6
	Emphaty	7
	Tangible	8,9
Kepuasan	Kesesuaian Harapan	1,2,3,
	Minat Berkunjung Kembali	4,5
	Kesediaan Merekomendasikan	6,7

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, dokumen, data yang relevan penelitian.³¹ Disini dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah yaitu foto bersama secara langsung dengan responden.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Berikut penjelasan tentang uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan upaya untuk memastikan tingkat kevalidan atau kesahihan instrument yang digunakan dalam penelitian (instrument pengumpulan data).³² Uji ini digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur yang digunakan memiliki tingkat kecermatan yang tinggi atau tidak. Adapun teknik korelasi yang bisa dipakai adalah teknik korelasi product moment atau

³¹Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Prenada Media, 2016) , hlm. 90.

³²I Ketut Swajana, *Statistika Kesehatan* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), hlm. 50.

menggunakan SPSS untuk mengujinya. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, instrument dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, instrument dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji instrument yang dimaksud untuk mengetahui sejauh mana ketahanan (kehandalan) suatu instrument dalam pengumpulan data. Uji ini akan menunjukkan sejauh mana pengukuran dari suatu test tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama.³³ Kriteria dalam pengujian reliabilitas yaitu apabila *Croanbach alpha* $> 0,60$ maka kusioner dinyatakan reliable dan dapat diterima, jika nilai *Croanbach's Alhpa* $< 0,60$ maka pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut "tidak reliabel"³⁴

3. Penentuan Sebaran Jawaban Responden

Tabel III.3
Penentuan Klasifikasi

Klasifikasi	Interval Nilai
$X < M - 1,5 SD$	Sangat Rendah
$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$	Rendah
$M - 1,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Sedang
$M + 1,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$	Tinggi
$M + 1,5 SD < X$	Sangat Tinggi
Keterangan: M: Rata-rata, SD: Standar Daviasi, X: Nilai Indikator	

³³ I Ketut Swajana, *Statistika Kesehatan* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), hlm. 57.

³⁴Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22* (Jakarta: Ellex Media Komputindo, 2014), hlm.26.

4. Normalitas

Uji normalitas adalah usaha untuk menentukan apakah data variabel yang kita miliki mendekati populasi distribusi normal atau tidak.³⁵ Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Sirnov* (KS). Untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai signifikannya. Apabila nilai signifikan $>0,05$, maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan $<0,05$, maka berdistribusi tidak normal.³⁶

5. Uji F (Homogenitas)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Menentukan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dengan $df = (n-k-1)$,

Ketentuan:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.³⁷

³⁵Sufren dan Yonathan. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013), hlm. 65.

³⁶Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian*, (Yogyakarta: Innosian, 2017), hlm. 113.

³⁷Hartono, *Konsep Analisis Laporan Keuangan Dengan Pendekatan Rasio dan SPSS* (Yogyakarta: Deep Publish, 2018), hlm 74.

F. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini bersifat komparatif. Ada beberapa teknik statistik atau uji statistik yang dapat digunakan dalam menganalisis penelitian yang bersifat komparatif. Penggunaan tipe atau jenis uji statistik tergantung dari jenis data atau variabel yang dipakai dalam penelitian. Berikut disajikan dalam tabel penggunaan jenis data (variabel) dan jenis uji statistik yang tepat dalam analisis komparatif³⁸

Tabel III.4
Teknik Statistik dalam Analisis Komparatif

Jenis Data	Bentuk Komparatif			
	Dua Sampel		Lebih dari Dua Sampel (k sampel)	
	Korelasi	Independen	Korelasi	independen
Nominal	MicNemer	Fisher Exact	Chi Square	Chi square
		Chi Square	Chocram Q	
Ordinal	Uji-t	Median Test	Friedman	Median Extension
	Wiloxon Matched Pairs	Mann-Whitney U Test	Two Way Annova	Kruskal Walls One Way Annova
Interval/ Rasio	t-test paired	t-test independent	One Way Annova Two Way Annova	One Way Annova Two Way Annova

Jenis data (variabel) yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis data interval dengan sampel T-test Independent. Uji T-test merupakan uji statistik terhadap signifikan ada atau tidaknya perbedaan nilai rata-rata dari beberapa sampel

³⁸Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 235.

yang berbeda. T-test dalam penelitian ini yaitu *independent sample T-test* karena menggunakan dua sampel yaitu JNE dan J&T. perbedaan rata-rata dua populasi dapat diketahui dengan melihat rata-rata kedua sampel pada semua variabel. Pengujian independent T-test pada penelitian ini dengan perhitungan menggunakan bantuan *software statistical product service section (SPSS)*.

Uji *independent sample T-test* merupakan bagian dari statistik inferensial parametric (uji beda atau uji perbandingan). Adapun ketentuan uji independent sampel T-test adalah sebagai berikut³⁹:

1. Kedua sampel tidak saling berpasangan. Jika sampel berpasangan maka uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji Paired Sampel T-test
2. Jumlah data untuk masing-masing sampel kurang dari 30 buah. Sementara jika jumlah data lebih dari 30 buah, maka sabaliknya uji hipotesis dilakukan dengan uji z ⁴⁰
3. Data yang dipakai dalam uji ini berupa data kuantitatif berskala interval atau rasio
4. Data untuk kedua sampel berdistribusi normal. Jika data salah satu sampel atau keduanya tidak berdistribusi normal, maka uji hipotesis perbandingan dilakukan dengan metode statistik non parametrik menggunakan Uji Mann Whitney

³⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 264.

⁴⁰ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20 Edisi Revisi* (Jakarta: Alex Media, 2014), hlm. 270.

5. Adanya kesamaan varians atau homogen untuk kedua sampel data penelitian (bukan merupakan syarat mutlak). Jika ternyata didapati varians data untuk kedua sampel tidak homogen, maka uji independent sampel T-test tetap dapat dilakukan. Akan tetapi pengambilan keputusan didasarkan pada hasil yang terdapat dalam tabel output SPSS.

G. Uji Hipotesis

1. Uji F (Homogenitas)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Menentukan $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf signifikan sebesar 5% (0,05) dengan $df = (n-k-1)$,

Ketentuan:

- 3) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak atau nilai $sig > 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- 4) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau nilai $sig < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.⁴¹

⁴¹Hartono, *Konsep Analisis Laporan Keuangan Dengan Pendekatan Rasio dan SPSS* (Yogyakarta: Deep Publish, 2018), hlm 74.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Perusahaan PT. JNE

PT. Jalur Nugeraha Ekakurir (JNE) merupakan sebuah perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen yang berdiri sejak tahun 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan ini dirintis sebagai divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Bermula dari delapan orang dan capital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor pengiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia⁴²

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Lingkup bisnis yang dijalani oleh JNE mulai dari pengiriman barang dan dokumen (*courier*), penyimpanan dan pendistribusian (*logistic clereance*), penjemputan (*escort service*), dan fasilitas pengiriman uang (*transfer*).

PT. JNE express berpusat di Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia yaitu Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam,

⁴²<http://JNEregulerepress.blogspot.com> (Diakses pada tanggal 21-10-2022, pukul 10.38 wib).

Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjar Masin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar dan Medan.

2. Visi, Misi dan Lambang Perusahaan JNE

Berdirinya sebuah perusahaan tentunya memiliki tujuan serta visi dan misi dalam menjalankan bidang usaha yang digeluti kepada masyarakat yang menjadi konsumen perusahaan tersebut. Adapun visi dan misi PT. JNE yaitu:

a. Visi

Visi dari PT. JNE adalah menjadi perusahaan dengan Internasional dibidang jasa distribusi yang mampu melayani kebutuhan segenap lapisan masyarakat dan dapat diterima sebagai tuan rumah di negara sendiri.

b. Misi

- 1) Memadukan jasa pengiriman, layanan, kepabeanan, pergudangan dan pendistribusian dalam satu sistem yang terintegrasi secara efisien, efektif dan fleksibel.
- 2) Mendayagunakan jaringan dan infrastruktur yang dimiliki sebagai kontribusi pada proses perputaran roda ekonomi dengan didukung sumber daya manusia yang profesional dan memiliki integritas moral yang tinggi.
- 3) Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat.
- 4) Mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan dalam rangka mencapai kesejahteraan karyawan dan senantiasa meningkatkan tanggungjawab sosial.

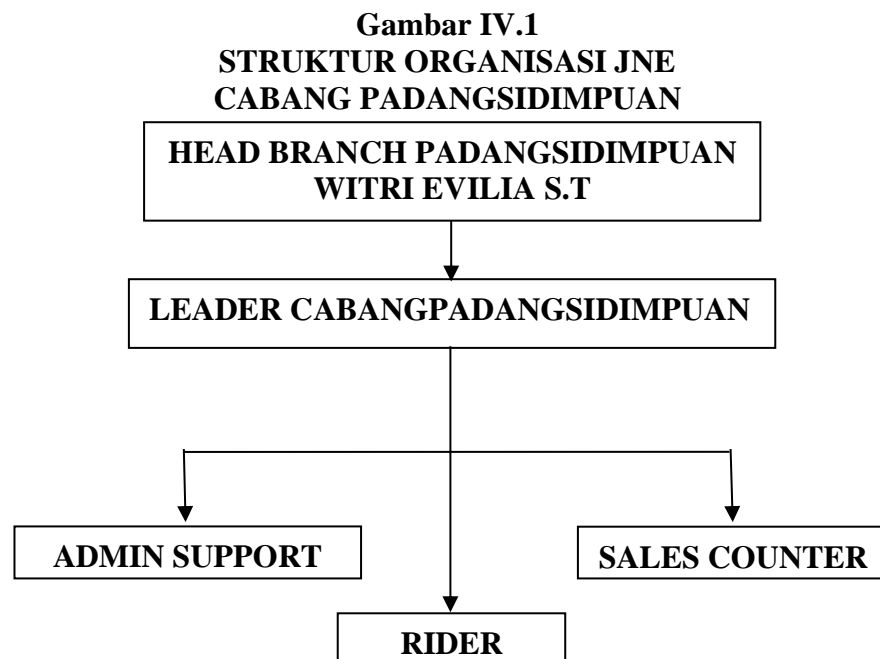
Dari visi dan misi diatas perusahaan JNE tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari JNE adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan menjadi perusahaan pengiriman terdepan di Indonesia juga ditingkat Internasional.

c. Lambang



3. Struktur Organisasi JNE cabang Padangsidempuan

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara tiap bagian baik secara posisi maupun tugas yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan⁴³



⁴³Mariana Simanjuntak, dkk, *Perancangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 97.

a. Tugas dan tanggungjawab setiap bagian

1) *Head Branch*

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

2) *Leader*

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

3) *Admin Support*

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

4) *Sales Counter*

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

5) *Rider*

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

4. Produk PT. JNE

a. REG (Reguler)

Regular adalah pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian 1-7 hari kerja, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman. Jam kerja pengirimannya hari senin-jumat pukul 08.00-17.00 wib, hari sabtu pukul 08.30-13.00 wib. Adapun ketentuannya antara lain:⁴⁴

- 1) Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*)
- 2) Anda dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan menggunakan JNE *airwaybill number* melalui *website* JNE.

b. YES (Yakin Esok Sampai)

YES adalah layanan dengan waktu penyampaian di tujuan keesokan hari (termasuk hari minggu dan hari libur nasional). Jam operasionalnya yaitu hari seni-minggu pukul 08.00-17.00 wib. Adapun ketentuannya yaitu:

- 1) Berlaku waktu batas maksimum (*cut off time*) pengiriman
- 2) Penyampaian ke penerima paling lambat jam 23.59 waktu setempat
- 3) Berlaku untuk kota-kota yang telah ditentukan
- 4) Garansi uang kembali (*money back guarantee*) apabila keterlambatan penyampaian disebabkan oleh pihak JNE
- 5) Anda dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan menggunakan JNE *airwaybill number* melalui *website* JNE.

⁴⁴<https://www.jne.co.id/produk-dan-layanan>, diakses pada tanggal 21-10-2022, pukul 12.23 wib.

c. *JNE Trucking (JTR)*

JTR adalah layanan pengiriman dalam jumlah besar dengan menggunakan armada truk melalui darat dan laut dengan harga yang kompetitif. Jam operasionalnya 3-4 hari dengan ketentuan:

- 1) Minimum berat paket yang dikirimkan adalah 10 Kg
- 2) Berlaku untuk pengiriman motor
- 3) Berlaku untuk pengiriman nasional
- 4) Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*)

d. *OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)*

OKE adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan estimasi diterima lebih lama dari *service reguler*. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman. Jam operasionalnya adalah hari senin-jumat pukul 08.30-17.00 wib. Adapun yang ketentuannya yaitu: Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*)

e. *Super Speed (SS)*

Super Speed (SS) adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan/disepakati. Adapun ketentuannya yaitu:

- 1) Layanan SS tersedia diwilayah tertentu melalui mode transportasi darat maupun udara. Khusus transportasi udara adalah yang memiliki jadwal penerbangan langsung (*direct flight*) ke tujuan.

- 2) *Service Level Agreement (SLA)* layanan SS adalah maksimum 24 jam sejak transaksi/ paket dijemput kurir.
- 3) Pada kondisi tertentu estimasi pengiriman dapat melampaui 24 jam apabila ada permintaan khusus (*special instruction*) dari pelanggan
- 4) Berlaku garansi uang kembali apabila pengiriman lebih dari 24 jam atau melampaui permintaan khusus (*special instruction*)
- 5) Pengirim akan menerima pemberitahuan keberhasilan pengiriman paket melalui ponsel ke nomor ponsel pengirim yang tercantum pada resi.

5. Syarat dan Ketentuan Pengiriman JNE

Syarat standar pengiriman JNE disebut dengan SSP, dimana SSP merupakan syarat standar yang mengikat dan juga merupakan salah satu bagian dari perjanjian kerja antara PT. JNE dengan pengirim. Adapun ketentuan-ketentuan SSP tersebut antara lain:

- a. Seluruh transaksi yang masuk di *sales counter* JNE dilakukan berdasarkan pada syarat dan ketentuan yang sudah diatur dalam SSP
- b. SSP merupakan syarat dan dasar dalam mengikat dan juga merupakan salah satu bagian yang tidak dapat terpisahkan dari perjanjian/ketentuan tertulis lainnya.
- c. JNE tidak dapat dibebani oleh perjanjian lain selain yang tertulis dalam SSP ini kecuali dengan dilakukannya perjanjian tertulis yang telah ditandatangani oleh pejabat JNE yng memiliki wewenang dan dapat bertindak atas nama JNE.

Ketika pelanggan menyerahkan barang ataupun dokumen yang akan dikirim melalui JNE, para pelanggan dianggap telah menerima persyaratan dan ketentuan standar yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh JNE, sedangkan mengenai persyaratan pengangkutan dan juga pengiriman selanjutnya dikategorikan ke dalam SSP (syarat-syarat standar pengiriman).

6. Mekanisme Pengiriman Barang

Mekanisme yang dilakukan dalam pengiriman barang melalui PT. JNE yaitu dengan cara mengisi AWB (*AirWayBill/control*) merupakan form pengisian barang atau merupakan tanda bukti bahwa barang tersebut telah dikirim dan diangkut sebagai salah satu tanda dalam mengambil paket dan barang kiriman. *AirWayBill* atau juga disebut dengan AWB adalah dokumen yang cukup penting yang suatu saat dapat menjadi bukti pengiriman jika terjadi wanprestasi antara kedua belah pihak. *AirWayBill* ini juga harus diisi nama dengan alamat lengkap, jelas dan juga benar agar barang yang dikirim sampai ke tempat yang dituju. *AirWayBill* ini memiliki beberapa fungsi penting yaitu:

- a. Berfungsi sebagai bukti pengiriman (untuk pengirim)
- b. Berfungsi sebagai bukti pembayaran/kwitansi
- c. Berfungsi sebagai arsip/file
- d. Berfungsi sebagai bukti serah terima (untuk penerima)

Pada saat konsumen menyerahkan barang dan juga dokumen untuk selanjutnya dikirim oleh kurir, para pelanggan dianggap sudah

menyetujui persyaratan dan ketentuan-ketentuan pengangkutan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau yang disebut dengan SSP.

7. Sejarah Perusahaan Pengiriman Barang J&T

Perusahaan J&T Express didirikan oleh mantan CEO Oppo International yang bernama Mr Tony Chen, dimana perusahaan ini sudah diresmikan sejak tanggal 20 agustus 2015 sebagai sebuah perusahaan yang juga bergerak dibidang kurir kilat dan juga berfokus pada para pelanggannya. Perusahaan ini selalu terus mengoptimalkan biaya-biaya transportasi guna menyediakan sebuah layanan yang terbaik bagi pelanggannya agar layanan ini menjadi lebih efisien, aman dan juga tepat waktu bagi para pelanggannya.

Memanfaatkan jaringan yang luas fasilitas layanan express ini menjadi sebuah perkembangan teknologi dan hal tersebut sebagai salah satu dasar bagi perusahaan J&T Express dalam melakukan sebuah pengiriman paket kilat di seluruh wilayah Indonesia dengan rute dalam kota, antar kota, antar provinsi dan para pengusaha *e-commerce*.

8. Visi, Misi dan Lambang Perusahaan J&T

a. Visi

Untuk memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/cargo dengan manajemen risiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat diseluruh Indonesia serta mensejahterakan masyarakat yang kurang mampu⁴⁵

⁴⁵ <https://www.jet.co.id>, diakses pada tanggal 04 november 2022, pukul 17.05 WIB.

b. Misi

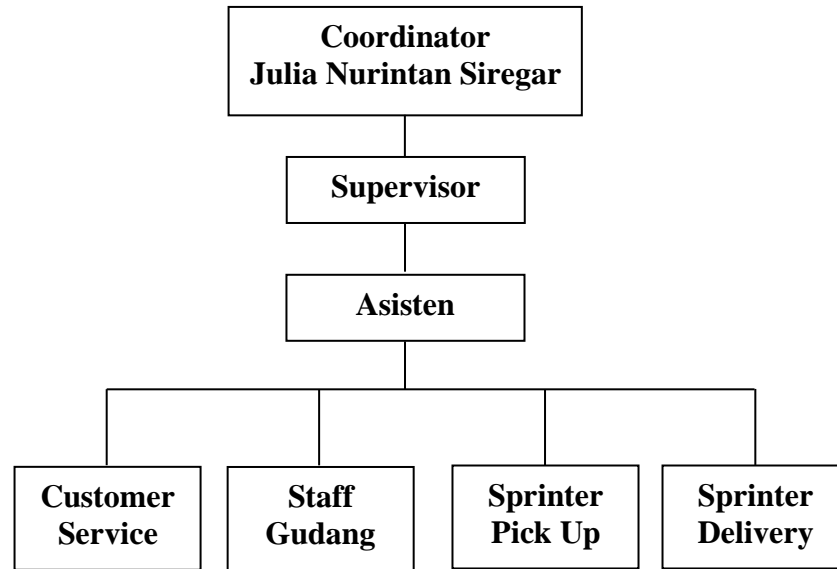
- 1) Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan konsumen
- 2) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan
- 3) Menjalankan bisnis *cargo*/ titipan dan manajemen risiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal
- 4) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional
- 5) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham
- 6) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberikan santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa
- 7) Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah
- 8) Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga terjangkau.

c. Lambang



9. Struktur Organisasi J&T Express cabang Padangsidimpuan

Gambar IV.2
STRUKTUR ORGANISASI J&T
CABANG PADANGSIDIMPUAN



Adapun tugas dan tanggung jawab yang tercantum dalam struktur organisasi sebagai berikut:

a. *Coordinator*

Tugas dan tanggung jawab *coordinator* sebagai berikut:

- 1) Memberikan perintah terhadap bawahannya
- 2) Mengarahkan, membimbing dan memotivasi staf bawahannya untuk dapat bekerja secara optimal dalam menjalankan tugasnya
- 3) Melaksanakan pengawasan, mengatur dan memberikan pengarahan teknis dalam rangka pelaksanaan pekerjaan

b. *Supervisor*

Supervisor adalah orang yang bekerja sebagai pengawas dan pengarah. Secara struktur jabatan supervisor ini berada diantara manajer

dan staf pelaksana. Tugas dan tanggung jawab dari supervisor sebagai berikut:

- 1) Mampu mengatur pekerjaan-pekerjaan yang akan diselesaikan oleh tim pelaksana
- 2) Melakukan briefing atau pengarahan ke staf bawahan
- 3) Mengontrol dan memberikan evaluasi
- 4) Mengecek alur paket masuk atau keluar
- 5) Memberikan motivasi.

c. Asisten Supervisor

Tugas dan tanggung jawab dari asisten supervisor sebagai berikut:

- 1) Membantu supervisor dalam bidang apapun yang diminta, kapanpun dan dimanapun jika hal tersebut masih memungkinkan untuk dilakukan
- 2) Memastikan bahwa setiap orang mengikuti aturan dan peraturan perusahaan
- 3) Menjaga kualitas kerja
- 4) Untuk memahami kebutuhan karyawan dan menyampaikannya kepada supervisor

d. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab dari customer service sebagai berikut:

- 1) Menanggapi pertanyaan dari pelanggan tentang pesanan masalah, saat ini dan tertunda

- 2) Menjawab panggilan telepon, email dan complain dari barang/paket
- 3) Mengisi dokumen dan memproses pesanan, formulir, aplikasi dan permintaan
- 4) Memelihara peralatan kantor
- 5) Pastikan kepuasan pelanggan dan berikan dukungan pelanggan profesional

e. Staff Gudang

Tugas dan tanggung jawab ceke/staff gudang sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas bongkar muat barang
- 2) Ikut serta menandatangani surat penerimaan barang
- 3) Mengecek barang di gudang
- 4) Menyiapkan pengiriman dan penyimpanan barang
- 5) Membuat laporan aktivitas barang

f. *Sprinter Pick Up*

Tugas dan tanggung jawab dari *sprinter pick up* sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kegiatan *pick up* sesuai dokumen yang diberikan
- 2) Pembuatan tanda terima pengambilan barang/paket
- 3) Membuat laporan kegiatan *pick up* setiap hari
- 4) Melaporkan dan memberikan penjelasan kepada supervisor atas permasalahan dan kendala yang terjadi di lapangan

g. *Sprinter Delivery*

Tugas dan tanggung jawab *sprinter delivery* sebagai berikut:

- 1) Memastikan produk/barang yang diantar tetap terjaga aman sampai ke tujuan penerima
- 2) Meminta tanda tangan penerima barang atau informasi seperti nama si penerima barang/paket
- 3) Bertanggungjawab mengantar paket sampai tujuan dengan tepat waktu.

B. Gambaran Umum Responden

Penyebaran dan pengumpulan kusioner dilaksanakan mulai pada tanggal 12 maret 2023 sampai 15 maret 2023. Penyebaran angket dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan menjumpai paraa responden. Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel IV.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	12	12%
Perempuan	88	88%
Total	100	100%

Hasil pengolahan data pada tabel IV.1 memperlihatkan bahwa JNE dan J&T memiliki responden terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan yaitu 88% responden sedangkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 12% responden. Berikut ini tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

2. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel IV.2
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
Mahasiswa	89	89%
Wiraswasta	6	6%
Ibu Rumah Tangga	5	5%
Total	100	100%

Hasil pengolahan pada data tabel IV.2 memperlihatkan bahwa karakteristik responden menurut pekerjaan mayoritas responden adalah mahasiswa yaitu sebanyak 89% responden dan minoritas yaitu ibu rumah tangga yaitu 5% untuk JNE dan J&T.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Dimana rtabel dicari pada signifikan 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan ($df = n-2$), dimana $n =$ jumlah sampel, jadi $df = 50-2 = 48$, maka diperoleh rtabel sebesar 0,2787. Sedangkan rhitung dapat dilihat dari hasil Corrected Item-Total Correlation. Jika rhitung lebih besar dari rtabel ($rhitung > rtabel$) dengan nilai r positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Pelayanan JNE

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Pelayanan 1	0,747	Instrumen valid jika rhitung>rtabel untuk df= n-2= 50-2=48 dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh rtabel sebesar 0,2787	Valid
Pelayanan 2	0,824		Valid
Pelayanan 3	0,792		Valid
Pelayanan 4	0,738		Valid
Pelayanan 5	0,779		Valid
Pelayanan 6	0,829		Valid
Pelayanan 7	0,461		Valid
Pelayanan 8	0,814		Valid
Pelayanan 9	0,887		Valid

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Berdasarkan tabel IV.3 diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-9 untuk variabel pelayanan JNE adalah valid. Berdasarkan $rhitung > rtabel$ maka pernyataan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Pelayanan J&T

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Pelayanan 1	0,537	Instrumen valid jika rhitung>rtabel untuk df= n-2= 50-2=48 dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh rtabel sebesar 0,2787	Valid
Pelayanan 2	0,449		Valid
Pelayanan 3	0,660		Valid
Pelayanan 4	0,668		Valid
Pelayanan 5	0,578		Valid
Pelayanan 6	0,483		Valid
Pelayanan 7	0,442		Valid
Pelayanan 8	0,501		Valid
Pelayanan 9	0,660		Valid

Sumber: Data diolah dari output SPSS 26

Berdasarkan tabel IV.4 diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-9 untuk variabel pelayanan J&T adalah valid. Berdasarkan $rhitung > rtabel$ maka pernyataan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan JNE

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Kepuasan 1	0,757	Instrumen valid jika rhitung>rtabel untuk df= n-2= 50-2=48 dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh rtabel sebesar 0,2787	Valid
Kepuasan 2	0,750		Valid
Kepuasan 3	0,719		Valid
Kepuasan 4	0,736		Valid
Kepuasan 5	0,648		Valid
Kepuasan 6	0,757		Valid
Kepuasan 7	0,712		Valid

Sumber: Data diolah dari output SPSS 26

Berdasarkan tabel IV.5 diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-7 untuk variabel kepuasan JNE adalah valid. Berdasarkan $\text{rhitung} > \text{rtabel}$ maka pernyataan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Tabel IV.6
Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan J&T

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Kepuasan 1	0,748	Instrumen valid jika rhitung>rtabel untuk df= n-2= 50-2=48 dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh rtabel sebesar 0,2787	Valid
Kepuasan 2	0,617		Valid
Kepuasan 3	0,794		Valid
Kepuasan 4	0,825		Valid
Kepuasan 5	0,758		Valid
Kepuasan 6	0,775		Valid
Kepuasan 7	0,480		Valid

Sumber: Data diolah dari output SPSS 26

Berdasarkan tabel IV.6 diperoleh kesimpulan bahwa item pernyataan 1-7 untuk variabel kepuasan J&T adalah valid. Berdasarkan $\text{rhitung} > \text{rtabel}$ maka pernyataan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

2. Uji realibilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur kusioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reabilitas dengan menggunakan uji statistic adalah *Cronbach's Alpha*. Suatu instrument dikatakan reliable apabila *Cronbach's Alpha* $> 0,600$. Berikut hasil uji reabilitas dari

Tabel IV.7
Hasil Uji Reabilitas Variabel Pelayanan JNE
Realibility Statstics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	9

Berdasarkan tabel IV.7 hasil uji reabilitas variabel pelayanan JNE dengan 9 pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $0,910 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

Tabel IV.8
Hasil Uji Reabilitas Variabel Pelayanan J&T
Realibility Statstics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	9

Berdasarkan tabel IV.8 hasil uji reabilitas variabel pelayanan J&T dengan 9 pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $0,713 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

Tabel IV.9
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan JNE
Realibility Statstics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	7

Berdasarkan tabel IV.9 hasil uji reabilitas variabel pelayanan J&T dengan 7 pernyataan menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yaitu $0,829 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

Tabel IV.10
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan J&T
Realibility Statstics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	7

Berdasarkan tabel IV.10 hasil uji reabilitas variabel pelayanan J&T dengan 7 pernyataan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yaitu $0,832 > 0,600$ sehingga dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

3. Uji Deskriptif

Tabel IV.19
Hasil Uji Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan	50	27	45	38,36	4,237
JNE	50	22	42	34,02	3,467
Pelayanan J&T	50	21	35	28,28	3,731
Kepuasan JNE	50	21	35	29,20	3,551
Kepuasan J&T					
Valid N (istwise)					

Berdasarkan tabel IV.19 diatas data disimpulkan bahwa variabel pelayanan JNE dengan jumlah (N) sebanyak 50 mempunyai nilai mean 38,36 dengan nilai minimum 27 dan nilai maximum 45 serta standar deviasi 4,237. Sedangkan Kepuasan JNE dengan jumlah (N) sebanyak 50

mempunyai nilai mean sebesar 28,28 dengan nilai minimum 21 dan nilai maximum 35 serta standar deviasi 3,731.

Variabel pelayanan J&T dengan jumlah (N) sebanyak 50 mempunyai nilai mean 34,02 dengan nilai minimum 22 dan nilai maximum 42 serta standar deviasi 3,467. Sedangkan variabel kepuasan J&T dengan jumlah (N) sebanyak 50 mempunyai nilai mean 29,20 dengan nilai minimum 21 dan nilai maximum 35 serta standar deviasi 3,551.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS 26 dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) pada taraf signifikan 0,05. Hasil perhitungan uji *Sample Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.20
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pelayanan JNE	Pelayanan J&T	KP JNE	KP J&T
N		50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38.36	34.02	28.28	29.20
	Std. Deviation	4.237	3.467	3.731	3.551
Most Extreme Differences	Absolute	.111	.104	.110	.112
	Positive	.111	.104	.090	.112
	Negative	-.094	-.100	-.110	-.105
Test Statistic		.111	.104	.110	.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167 ^c	.200 ^{c,d}	.179 ^c	.156 ^c

Sumber: Data diolah dari output SPSS versi 26

Tabel IV.20 diperoleh kesimpulan bahwa nilai signifikan adalah 0,167, 0,200, 0,179, 0,156 dan lebih besar dari 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* Test

5. Uji F (Homogenitas)

Berikut merupakan tabel hasil uji F (homogenitas) yang diolah oleh peneliti menggunakan SPSS verssi 26

Tabel IV.21
Hasil Uji F (Homogenitas)
Variabel Pelayanan JNE dan J&T
Test of Homogeneity of Variance

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.081	1	98	.082

Nilai F_{tabel} untuk nilai signifikan $\alpha = 5\%$ dengan $df = n - k - 1$, dimana jumlah $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen, jadi $df = 50 - 2 - 1 = 47$. Dengan pengujian satu sisi (signifikansi = 0,05) maka hasil yang diperoleh F_{tabel} sebesar 3,20. Jika nilai $0,082 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data tersebut homogen.

Tabel IV.22
Hasil Uji F (Homogenitas)
Variabel Kepuasan JNE dan J&T
Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.046	1	98	.831

Nilai F_{tabel} untuk nilai signifikan $\alpha = 5\%$ dengan $df = n - k - 1$, dimana jumlah $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen, jadi $df = 50 - 2 - 1 = 47$. Dengan pengujian satu sisi (signifikansi = 0,05) maka hasil yang diperoleh F_{tabel} sebesar 3,20. Jika nilai $0,831 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data tersebut homogen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil uji variabel pelayanan JNE dan J&T dan hasil uji variabel kepuasan JNE dan J&T distribusi datanya adalah homogen.

6. Uji T

Berikut ini merupakan tabel hasil uji T (*Independent Sample T Test*) yang diolah menggunakan SPSS Versi 26:

Tabel IV.23
Hasil Uji Perbedaan Pelayanan JNE dengan JNT dan
Perbedaan Kepuasan Pelanggan JNE dengan JNT
Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Pelayanan JNE - Pelayanan JNT	4.340	5.645	.798	2.736	5.944	5.437	49	.000
Pair 2 KP JNE - KP JNT	-.920	2.702	.382	-1.688	-.152	2.408	49	.020

Berdasarkan tabel IV.23 diatas dapat diketahui nilai sig. (2-tailed) yaitu 0,000 dan 0,02. Jika nilai Sig. (2-tailed) $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa H_a diterima karena terdapat perbedaan antara Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE dan J&T.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian mengenai analisis komparatif pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan pengiriman paket JNE dan J&T cabang Padangsidimpuan) yang bertujuan untuk mengetahui perbandingan pelayanan dan kepuasan antara JNE dan J&T. Adapun hasil analisis data yang dilakukan peneliti yaitu sebagai berikut Hasil penelitian menunjukkan terdapat kesamaan antara pelayanan dan kepuasan pelanggan JNE dan J&T. Akan tetapi fakta yang dirasakan oleh masyarakat bahwa JNE memberikan pelayanan yang kurang puas karena sistem pembayarannya tidak bisa menggunakan *cash on delivery* dan harga per kilogram nya juga lebih mahal. Sedangkan pada J&T terdapat pelayanan yang kurang baik, keterlambatan, kurangnya respon atas keluhan pelanggan sehingga kurangnya kepuasan pelanggan menggunakan jasa J&T. Jadi terdapat perbedaan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dan J&T meski terlihat sama.

Penelitian ini pada dasarnya dilakukan berdasarkan fenomena yang terjadi, rendahnya kualitas pelayanan bagi para penyelenggara jasa telah menjadi keluhan sebagian besar pelanggannya. Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang, harga, mutu serta pelayanan jasa dan kualitas menjadi prioritas utama sebagai tolak ukur dalam

persaingan. Kualitas pelayanan jasa akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pelanggan akan puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk maka konsumen akan kecewa. Pelayanan yang dilakukan oleh kedua perusahaan disini adalah *realibility, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles*. Sementara untuk kepuasan yang dilakukan oleh kedua perusahaan disini adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Indikator tersebutlah yang menjadi penentu keberhasilan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan antara JNE dan J&T, karena jika konsumen mendapatkan kepuasan dari kelima indikator pelayanan tersebut maka pelanggan akan menggunakan jasa tersebut secara terus menerus dan bahkan akan merekomendasikan kembali jasa tersebut kepada oranglain.

Penelitian ini sama hasilnya dengan penelitian terdahulu yang menyatakan terdapat perbedaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan⁴⁶.

Penelitian ini sama hasilnya dengan penelitian terdahulu yang menyatakan terdapat perbedaan antara *Go-ride* dan *Grabbike* terhadap kepuasan konsumen di kota Palangka Raya⁴⁷

⁴⁶Khairani, "Analisis Perbandingan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia dan PT. JNE Cabang Padangsidempuan)", (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, *Skripsi*, 2021).

⁴⁷Nita Kurnia, Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara *Go-ride* dan *Grabbike* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palangka Raya, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, *Skripsi*, 2019)

Penelitian ini sama hasilnya dengan penelitian terdahulu yang menyatakan terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu⁴⁸

E. Keterbatasan Penelitian

Rangkaian kegiatan ini telah dilakukan dan dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan sebelumnya dalam metodologi penelitian. Namun dalam pengerjaannya peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini terutama keterbatasan ilmu pengetahuan peneliti sehingga hal ini tentunya akan dapat mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan tersebut antara lain:

1. Dalam penyebaran angket (kusioner) peneliti tidak dapat memastikan apakah jawaban dari responden diisi dengan jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang peneliti telah berikan sehingga hal ini dapat saja mempengaruhi hasil uji validitas dan reabilitas angket penelitian ini.
2. Untuk mengetahui signifikansi angket (kusioner) sebaiknya peneliti selanjutnya menambah jumlah sampel yang dirasakan pelanggan pada analisis komparatif pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dan J&T sehingga hasil yang diperoleh menjadi representative dan komprehensif dari keadaan yang sebenarnya.

⁴⁸Selly Desrayanti, Analisis Komparatif Pelayanan Pada BNI Syariah dan BRI Syariah Kota Bengkulu, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, *Skripsi*, 2021)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini yang berjudul “Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Logistik dan Ekspedisi JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan” maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengiriman paket JNE dan J&T cabang Padangsidempuan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka saran-saran yang dapat diberikan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Kepada JNE agar selalu mempertahankan kualitas dari assurance dan responsiveness sehingga lebih meningkatkan konsumen betapa berkualitasnya pelayanan JNE. Kemudian kepada J&T untuk lebih memaksimalkan assurance responsiveness dan tangible agar pelanggan menetap dan terus memakai jasa J&T
2. Kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan dan masyarakat penggunaanya agar memperhatikan pelayanan dari JNE dan J&T apabila ingin mengirimkan barang sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tidak merasa kecewa terhadap JNE dan J&T.
3. Peneliti ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, antara lain peneliti hanya sebatas melihat perbandingan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE dan J&T saja sehingga hasil yang dicapai belum menunjukkan hasil yang maksimal.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar meneliti lebih mendalam mengenai pelayanan dari JNE dan J&T.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah*, Cirebon: Insania all right reserved, 2021
- Anang Setiana dan Rina Nuraeni, *Riset Keperawatan* Cirebon: LovRinz Publishing, 2018
- Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2021
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Bandung: Syaamil Qur'an, 2007
- Djaali, *Metode Penelitian Kuantitatif* Jakarta: Bumi Aksara, 2020
- Edy Roflin dan Pariyana, *Metodologi Penelitian Kesehatan* Pekalongan, PT. Naya Expanding Management, 2022
- Elfrianto dan Gusman Lesmana, *Metodologi Penelitian Pendidikan* Medan: UMSU Press, 2022
- Getut Pramesti, *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22* Jakarta: Ellex Media Komputindo, 2014
- Hartono, *Konsep Analisis Laporan Keuangan Dengan Pendekatan Rasio dan SPSS* Yogyakarta: Deep Publish, 2018
- I Ketut Swajana, *Statistika Kesehatan* Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* Surabaya: Unitomo Press, 2019
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV. Alfabeta, 2012

Pakpahan, Andrew Fernando, dkk, *Metodologi Penelitian Ilmiah Yayasan Kita Menulis*, 2021

Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: 2021

Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian*, Yogyakarta: Innosian, 2017

Simanjuntak, Mariana, dkk., *ancangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021

Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020

Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan* Jakarta: Prenada Media, 2016

Sufren dan Yonathan. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013

Taufik, *Pengendalian Kualitas Produk Perlengkapan Kamar Mandi (Sanitary Assesories) Menggunakan Metode Dmaic*, Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS PRIBADI

Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan
Tempat/Tgl. Lahir : Hasahatan Jae, 10 April 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak ke : 4 dari 8 bersaudara
Alamat : Hasahatan Jae, Kecamatan Barumun Kabupaten
Padang Lawas
Email : afriyahasibuan2000@gmail.com
No. Handphone : 0822 7287 8663

IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Abner Hasibuan
Pekerjaan : Petani/Pekebun
Nama Ibu : Ernida Daulay
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2006-2012 : SD Negeri 100140 Hasahatan Jae
Tahun 2012-2015 : Mts NU Siborong-borong
Tahun 2015-2018 : SMK Negeri 1 Barumun
Tahun 2018-2023 : UIN SYAHADA Padangsidempuan

MOTTO HIDUP

“Keinginan seperti apapun tidak akan mampu menembus benteng takdir”

SURAT VALIDASI ANKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si

NIDN : 2017058302

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Label Halal, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik.”

Yang disusun oleh:

Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan

Nim : 18 402 00334

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Ekonomi Syariah

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.

Padangsidempuan, Maret 2023

Validator

Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si
NIDN. 2017058302

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET PELAYANAN (X)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\checkmark) 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
Realibility (kehandalan dalam melayani)	1,2			
Responsiveness (sikap tanggap dan memahami)	3,4			
Assurance (Jaminan)	5			
Emphaty (memahami kebutuhan pelanggan)	6,7			
Tangible (bukti fisik)	8,9			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Maret 2023

Validator

Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si
NIDN. 2017058302

**LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN (Y)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Barilah tanda *Cheklis* (\checkmark) 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
Kesesuaian harapan	1,2			
Minat berkunjung kembali	3,4			
Kesediaan merekomendasikan	5,6,7			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, Maret 2023

Validator

Zulaika Matondang, S.Pd., M.Si
NIDN. 2017058302

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program Strata 1 (S1) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya :

Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan

NIM : 18 402 00334

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam - Ekonomi Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Logistik dan Ekspedisi JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan**”. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh – sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, Maret 2023

Hormat Saya

Aprilia Maisyaroh Hasibuan
Nim. 18 402 00334

ANGKET PENELITIAN
ANALISIS KOMPARATIF PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN LOGISTIK DAN EKSPEDISI JNE DAN J&T CABANG
PADANGSIDIMPUAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Pekerjaan :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (S)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1	2	3	4	5

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

Daftar Pernyataan:

1. Angket Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
Realibility (kehandalan dalam melayani)						
1	Saya merasa peniriman paket sesuai dengan estimasi yang telah ditentukan					
2	Saya merasa petugas selalu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya					
Responsiveness (sikap tanggap dan memahami)						
3	Saya merasa pihak pemberi layanan sigap dalam melayani pelanggan yang bermasalah dengan barang yang rusak dan hilang					
4	Saya merasa pihak pemberi layanan bertanggung jawab tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan					
Assurance (jaminan)						
5	Saya merasa pemberi layanan dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas					
Emphaty (memahami kebutuhan pelanggan)						
6	Saya merasa petugas memberikan layanan dengan ramah					
7	Saya merasa petugas tidak memandang status sosial pelanggan					

2. Angket Kepuasan (Y)

No.	Pertanyaan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
Kesesuaian harapan						
1.	Saya puas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan					
2.	Saya puas dengan tanggapan dan solusi yang diberikan ketika saya mengalami masalah dalam pengiriman					
Minat berkunjung kembali						
3.	Saya berminat memakai kembali karena pelayanan yang memuaskan					
4.	Saya puas karena dapat dipercaya					
Kesediaan merekomendasikan						
5.	Saya akan merekomendasikan kepada oranglain					
6.	Saya puas dengan kemudahan dalam menghubungi pihak jasa apabila ada masalah dengan barang yang dipesan					
7.	Saya puas dengan banyaknya promo ongkos kirim yang ada					

Padangsidempuan, Maret 2023

Responden

.....

Jawaban Responden Mengenai Pelayanan JNE (X)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Soal 1	0	0	0	0	2	2	23	23	25	25	100
2	Soal 2	0	0	0	0	2	2	26	26	22	22	100
3	Soal 3	0	0	0	0	5	5	28	28	17	17	100
4	Soal 4	0	0	1	1	4	4	28	28	17	17	100
5	Soal 5	0	0	0	0	6	6	29	29	15	15	100
6	Soal 6	0	0	0	0	2	2	29	29	19	19	100
7	Soal 7	0	0	1	1	7	7	36	36	6	6	100
8	Soal 8	0	0	1	1	4	4	26	26	19	19	100
9	Soal 9	0	0	0	0	4	4	26	26	20	20	100

Jawaban Responden Mengenai Pelayanan JNT (X)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Soal 1	1	1	1	1	6	6	38	38	4	4	100
2	Soal 2	0	0	0	0	4	4	34	34	12	12	100
3	Soal 3	2	2	14	14	17	17	14	14	3	3	100
4	Soal 4	0	0	1	1	11	11	33	33	5	5	100
5	Soal 5	0	0	1	1	7	7	39	39	3	3	100
6	Soal 6	0	0	0	0	4	4	35	35	11	11	100
7	Soal 7	0	0	2	2	6	6	40	40	2	2	100
8	Soal 8	0	0	1	1	4	4	28	28	17	17	100
9	Soal 9	2	2	14	14	17	17	14	14	3	3	100

Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan JNE (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Soal 1	0	0	0	0	1	1	35	35	14	14	100
2	Soal 2	2	2	10	10	10	10	30	30	6	6	100
3	Soal 3	0	0	4	4	7	7	26	26	13	13	100
4	Soal 4	0	0	0	0	8	8	24	24	18	18	100
5	Soal 5	2	2	0	0	4	4	28	28	16	16	100
6	Soal 6	0	0	0	0	1	1	35	35	14	14	100
7	Soal 7	2	2	2	2	9	9	30	30	7	7	100

Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan JNT (Y)

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Total
		SS		S		KS		TS		STS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Soal 1	0	0	0	0	1	1	35	35	14	14	100
2	Soal 2	2	2	1	1	8	8	29	29	10	10	100
3	Soal 3	0	0	4	4	5	5	27	27	14	14	100
4	Soal 4	0	0	0	0	8	8	25	25	17	17	100
5	Soal 5	1	1	0	0	4	4	30	30	15	15	100
6	Soal 6	0	0	1	1	5	5	25	25	19	19	100
7	Soal 7	0	0	0	0	2	2	23	23	25	25	100

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Pelayanan JNE (X)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal 1	0,747	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=50-2=48$ dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2787	Valid
Soal 2	0,824		Valid
Soal 3	0,792		Valid
Soal 4	0,738		Valid
Soal 5	0,779		Valid
Soal 6	0,829		Valid
Soal 7	0,461		0,535
Soal 8	0,814		0,490
Soal 9	0,887		0,683

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Pelayanan JNT(X)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal 1	0,537	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=50-2=48$ dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2787	Valid
Soal 2	0,449		Valid
Soal 3	0,660		Valid
Soal 4	0,668		Valid
Soal 5	0,578		Valid
Soal 6	0,483		Valid
Soal 7	0,442		0,535
Soal 8	0,501		0,490
Soal 9	0,660		0,683

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan JNE (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal 1	0,757	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=50-2=48$ dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2787	Valid
Soal 2	0,750		Valid
Soal 3	0,719		Valid
Soal 4	0,736		Valid
Soal 5	0,648		Valid
Soal 6	0,757		Valid
Soal 7	0,712		Valid

Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan JNT(Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Soal 1	0,748	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=50-2=48$ dengan taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2787	Valid
Soal 2	0,617		Valid
Soal 3	0,794		Valid
Soal 4	0,825		Valid
Soal 5	0,758		Valid
Soal 6	0,775		Valid
Soal 7	0,480		Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Pelayanan JNE	0,910	9	Reliabel
Pelayanan JNT	0,713	9	Reliabel
Kepuasan Pelanggan JNE	0,829	7	Reliabel
Kepuasan Pelanggan JNT	0,832	7	Reliabel

Lampiran

1. Analisis Deskriptif Variabel

a. Variabel Pelayanan JNE

Soal 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2.0	4.0	4.0
	TS	23	23.0	46.0	50.0
	STS	25	25.0	50.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2.0	4.0	4.0
	TS	26	26.0	52.0	56.0
	STS	22	22.0	44.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5.0	10.0	10.0
	TS	28	28.0	56.0	66.0
	STS	17	17.0	34.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.0	2.0	2.0
	KS	4	4.0	8.0	10.0
	TS	28	28.0	56.0	66.0
	STS	17	17.0	34.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6.0	12.0	12.0
	TS	29	29.0	58.0	70.0
	STS	15	15.0	30.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2.0	4.0	4.0
	TS	29	29.0	58.0	62.0
	STS	19	19.0	38.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.0	2.0	2.0
	KS	7	7.0	14.0	16.0
	TS	36	36.0	72.0	88.0
	STS	6	6.0	12.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.0	2.0	2.0
	KS	4	4.0	8.0	10.0
	TS	26	26.0	52.0	62.0
	STS	19	19.0	38.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.0	8.0	8.0
	TS	26	26.0	52.0	60.0
	STS	20	20.0	40.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		

Total	100	100.0		
-------	-----	-------	--	--

b. Variabel Pelayanan JNT

Soal 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	1.0	2.0	2.0
	S	1	1.0	2.0	4.0
	KS	6	6.0	12.0	16.0
	TS	38	38.0	76.0	92.0
	STS	4	4.0	8.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.0	8.0	8.0
	TS	34	34.0	68.0	76.0
	STS	12	12.0	24.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	2.0	4.0	4.0
	S	14	14.0	28.0	32.0

	KS	17	17.0	34.0	66.0
	TS	14	14.0	28.0	94.0
	STS	3	3.0	6.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.0	2.0	2.0
	KS	11	11.0	22.0	24.0
	TS	33	33.0	66.0	90.0
	STS	5	5.0	10.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.0	2.0	2.0
	KS	7	7.0	14.0	16.0
	TS	39	39.0	78.0	94.0
	STS	3	3.0	6.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.0	8.0	8.0
	TS	35	35.0	70.0	78.0

	STS	11	11.0	22.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	2	2.0	4.0	4.0
	KS	6	6.0	12.0	16.0
	TS	40	40.0	80.0	96.0
	STS	2	2.0	4.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.0	2.0	2.0
	KS	4	4.0	8.0	10.0
	TS	28	28.0	56.0	66.0
	STS	17	17.0	34.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	SS	2	2.0	4.0	4.0
	S	14	14.0	28.0	32.0
	KS	17	17.0	34.0	66.0
	TS	14	14.0	28.0	94.0
	STS	3	3.0	6.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

c. Variabel Kepuasan Pelanggan JNE

Soal 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	2.0	2.0
	TS	35	35.0	70.0	72.0
	STS	14	14.0	28.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	2.0	4.0	4.0
	S	2	2.0	4.0	8.0
	KS	10	10.0	20.0	28.0
	TS	30	30.0	60.0	88.0
	STS	6	6.0	12.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	4	4.0	8.0	8.0
	KS	7	7.0	14.0	22.0
	TS	26	26.0	52.0	74.0
	STS	13	13.0	26.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	8.0	16.0	16.0
	TS	24	24.0	48.0	64.0
	STS	18	18.0	36.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	2.0	4.0	4.0
	KS	4	4.0	8.0	12.0
	TS	28	28.0	56.0	68.0
	STS	16	16.0	32.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	2.0	2.0
	TS	35	35.0	70.0	72.0
	STS	14	14.0	28.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	2.0	4.0	4.0
	S	2	2.0	4.0	8.0
	KS	9	9.0	18.0	26.0
	TS	30	30.0	60.0	86.0
	STS	7	7.0	14.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

d. Variabel Kepuasan Pelanggan JNT

Soal 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	2.0	2.0
	TS	35	35.0	70.0	72.0
	STS	14	14.0	28.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	2	2.0	4.0	4.0
	S	1	1.0	2.0	6.0
	KS	8	8.0	16.0	22.0
	TS	29	29.0	58.0	80.0
	STS	10	10.0	20.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	4	4.0	8.0	8.0
	KS	5	5.0	10.0	18.0
	TS	27	27.0	54.0	72.0
	STS	14	14.0	28.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	8.0	16.0	16.0
	TS	25	25.0	50.0	66.0
	STS	17	17.0	34.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SS	1	1.0	2.0	2.0
	KS	4	4.0	8.0	10.0
	TS	30	30.0	60.0	70.0
	STS	15	15.0	30.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	1	1.0	2.0	2.0
	KS	5	5.0	10.0	12.0
	TS	25	25.0	50.0	62.0
	STS	19	19.0	38.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2.0	4.0	4.0
	TS	23	23.0	46.0	50.0
	STS	25	25.0	50.0	100.0
	Total	50	50.0	100.0	
Missing	System	50	50.0		
Total		100	100.0		

Soal 4 Pearson Correlation	.443**	.390**	.627**	1	.528**	.443**	.307*	.736**
Sig. (2-tailed)	.001	.005	.000		.000	.001	.030	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 5 Pearson Correlation	.454**	.230	.389**	.528**	1	.454**	.221	.648**
Sig. (2-tailed)	.001	.108	.005	.000		.001	.123	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 6 Pearson Correlation	1.000**	.363**	.613**	.443**	.454**	1	.334*	.757**
Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.001	.001		.018	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 7 Pearson Correlation	.334*	.949**	.227	.307*	.221	.334*	1	.712**
Sig. (2-tailed)	.018	.000	.112	.030	.123	.018		.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Pearson Correlation	.757**	.750**	.719**	.736**	.648**	.757**	.712**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

Hasil Uji Kepuasan Pelanggan JNT (Y)

Correlations

	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Total
Soal 1 Pearson Correlation	1	.354*	.582**	.465**	.506**	.578**	.436**	.748**
Sig. (2-tailed)		.012	.000	.001	.000	.000	.002	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 2 Pearson Correlation	.354*	1	.381**	.399**	.307*	.364**	.069	.617**
Sig. (2-tailed)	.012		.006	.004	.030	.009	.632	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 3 Pearson Correlation	.582**	.381**	1	.658**	.485**	.532**	.273	.794**
Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000	.000	.055	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 4 Pearson Correlation	.465**	.399**	.658**	1	.583**	.695**	.299*	.825**
Sig. (2-tailed)	.001	.004	.000		.000	.000	.035	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 5 Pearson Correlation	.506**	.307*	.485**	.583**	1	.543**	.397**	.758**
Sig. (2-tailed)	.000	.030	.000	.000		.000	.004	.000

N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 6 Pearson Correlation	.578**	.364**	.532**	.695**	.543**	1	.171	.775**
Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.000		.234	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Soal 7 Pearson Correlation	.436**	.069	.273	.299*	.397**	.171	1	.480**
Sig. (2-tailed)	.002	.632	.055	.035	.004	.234		.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Pearson Correlation	.748**	.617**	.794**	.825**	.758**	.775**	.480**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan JNE (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	9

Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan JNT (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.713	9

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan JNE (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	7

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan JNT (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	7

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pelayanan JNE	Pelayanan JNT	KP JNE	KP JNT
N		50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38.36	34.02	28.28	29.20
	Std. Deviation	4.237	3.467	3.731	3.551
Most Extreme Differences	Absolute	.111	.104	.110	.112
	Positive	.111	.104	.090	.112
	Negative	-.094	-.100	-.110	-.105
Test Statistic		.111	.104	.110	.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.167 ^c	.200 ^{c,d}	.179 ^c	.156 ^c

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

Hasil Uji Perbedaan Pelayanan (T-test)

Test of Homogeneity of Variances

Pelayanan JNE dan JNT

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3.081	1	98	.082

Hasil Uji Perbedaan Pelayanan (T-test)

Test of Homogeneity of Variances

KP JNE dan JNT

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.046	1	98	.831

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Paired Samples Statistics

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 Pelayanan JNE	38.36	50	4.237	.599
Pelayanan JNT	34.02	50	3.467	.490
Pair 2 KP JNE	28.28	50	3.731	.528
KP JNT	29.20	50	3.551	.502

Hasil Uji Perbedaan Pelayanan JNE dengan JNT dan Perbedaan Kepuasan Pelanggan JNE dengan JNT

Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 Pelayanan JNE - Pelayanan JNT	4.340	5.645	.798	2.736	5.944	5.437	49	.000
Pair 2 KP JNE - KP JNT	-.920	2.702	.382	-1.688	-.152	-2.408	49	.020

Tabel r untuk df = 1 - 50

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 - 100

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 - 150

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

Tabel r untuk df = 151 - 200

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
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	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



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 : 1480 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/05/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

23 Mei 2022

Yth. Ibu;

1. Windari : Pembimbing I
2. Zulaika Matondang : Pembimbing II

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

Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan
NIM : 1840200334
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Logistik dan Ekspedisi JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 33 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/01/2023
Hal : Mohon Izin Riset

4 Januari 2023

Yth. Pimpinan J&T Cabang Padangsidempuan

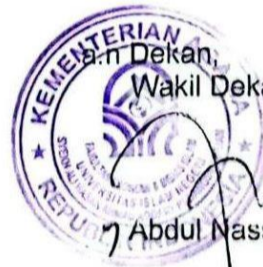
Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan
NIM : 1840200334
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pengiriman Paket JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan)".

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

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



Wakil Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 32 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/01/2023
Hal : Mohon Izin Riset

4 Januari 2023

Yth. Pimpinan JNE Cabang Padangsidempuan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Aprilia Maisyaroh Hasibuan
NIM : 1840200334
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Analisis Komparatif Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Pengiriman Paket JNE dan J&T Cabang Padangsidempuan)".

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

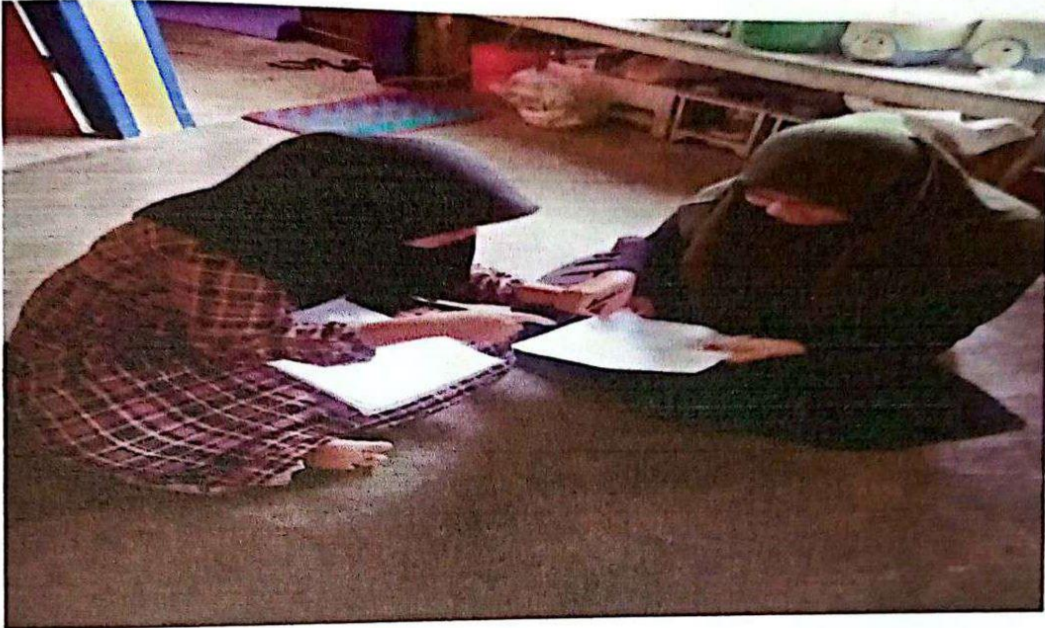
Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik, saya ucapkan terima kasih.



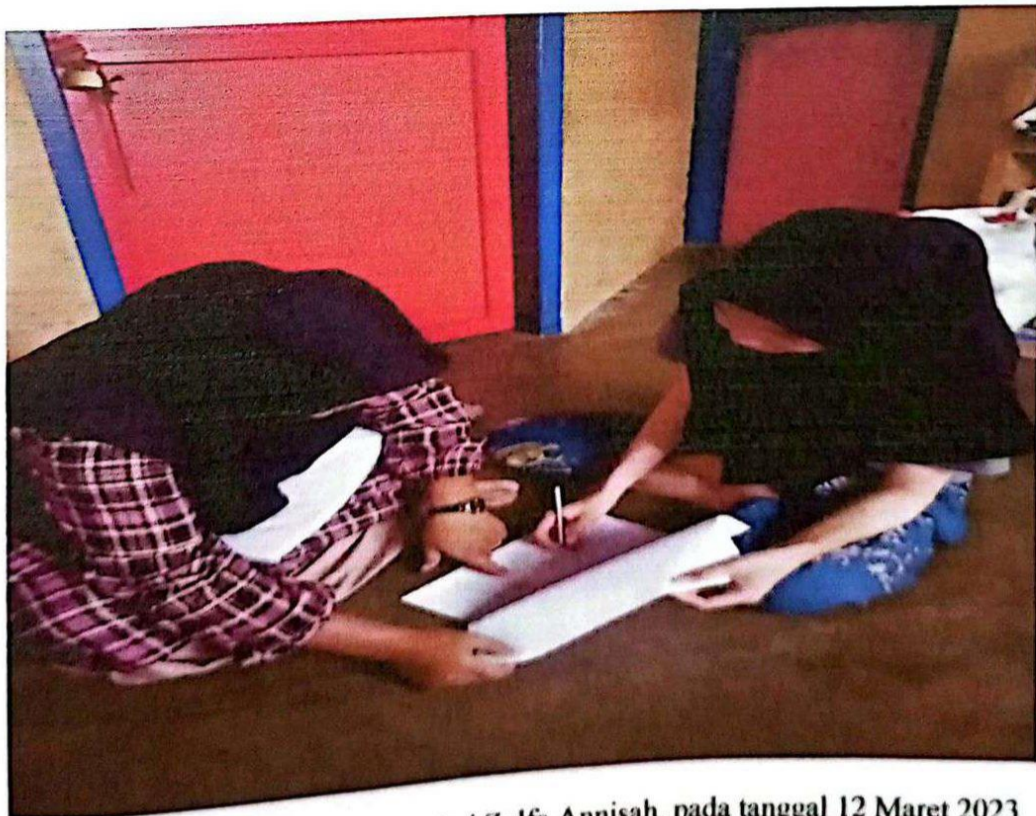
a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

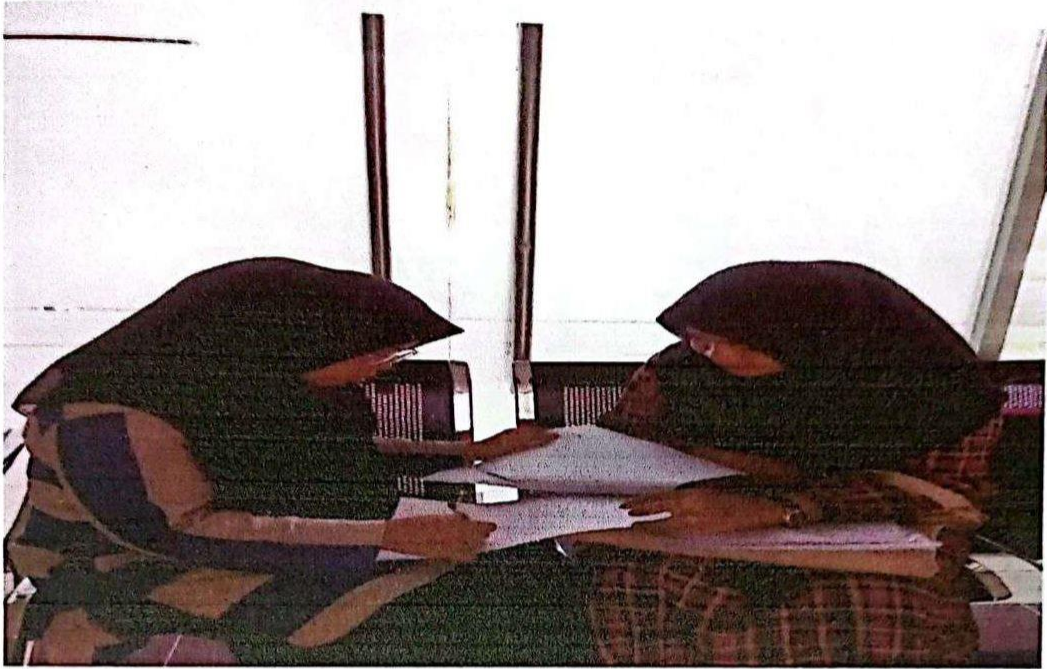
DOKUMENTASI PENELITIAN



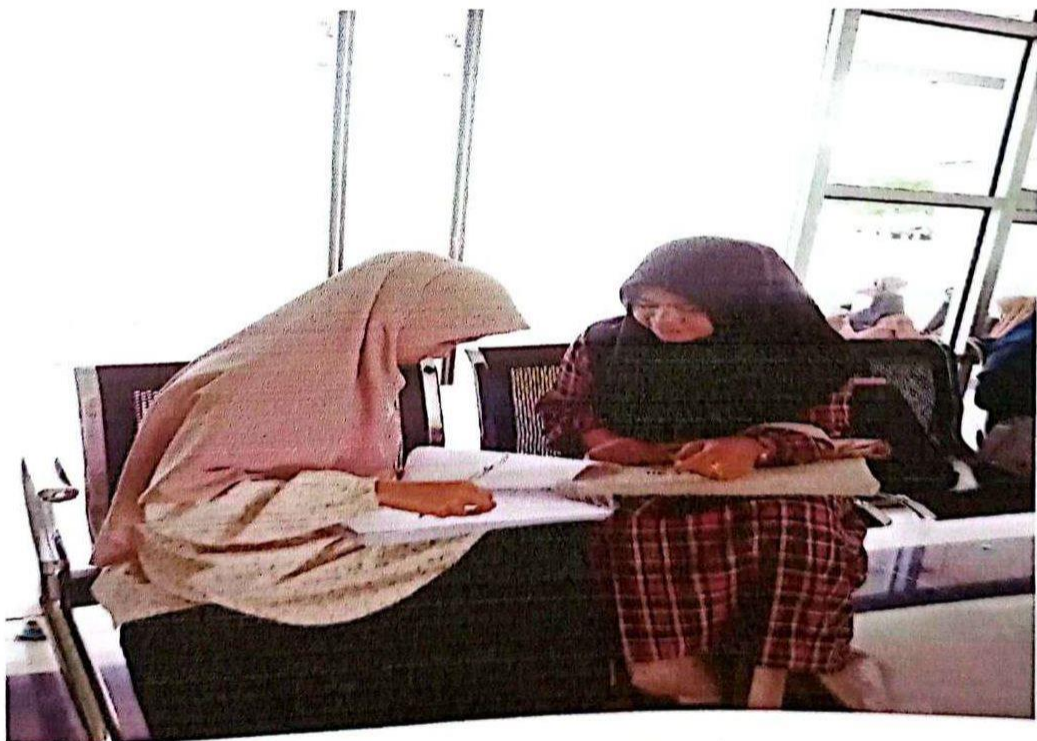
1. Pembagian angket kepada saudari Rida Hayati, pada tanggal 12 Maret 2023



2. Pembagian angket kepada saudari Zulfa Annisah, pada tanggal 12 Maret 2023



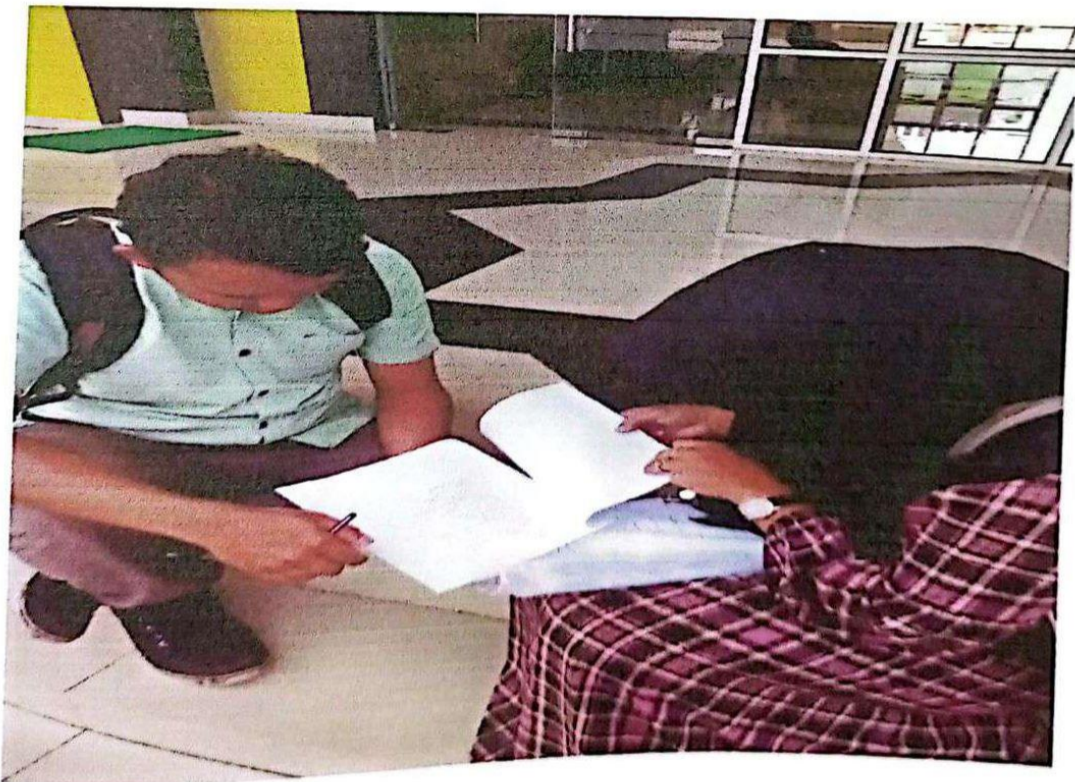
7. Pembagian angket kepada saudari Nilma Hayati, pada tanggal 12 Maret 2023



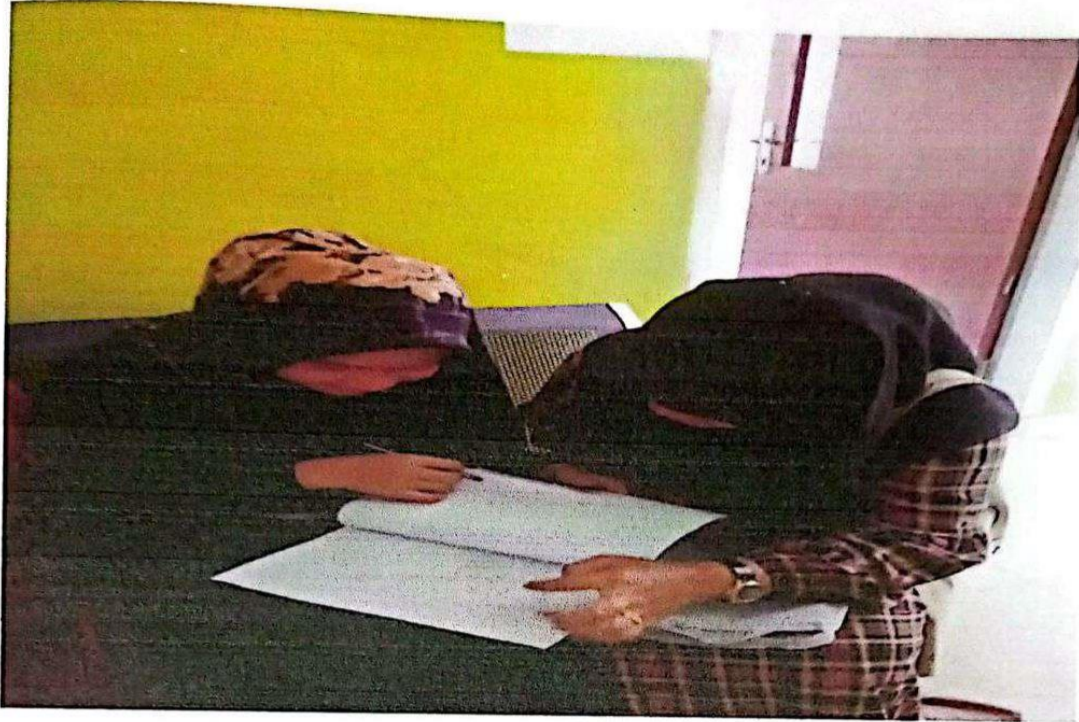
8. Pembagian angket kepada saudari Riska Rahayu, pada tanggal 12 Maret 2023



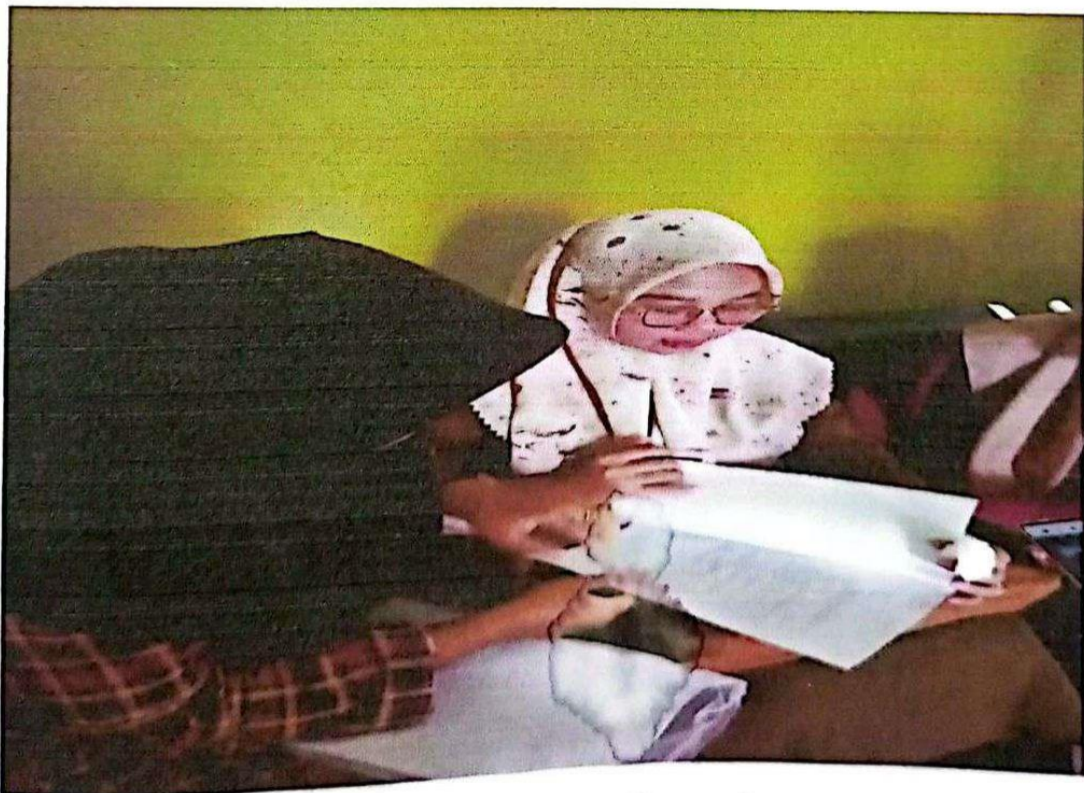
5. Pembagian angket kepada saudari Hapipah, pada tanggal 12 maret 2023



6. Pembagian angket kepada saudara Iqbal, pada tanggal 12 Maret 2023



3. Pemabagian angket kepada saudari Netty, pada tanggal 12 Maret 2023



4. Pembagian angket kepada saudari Fitri Ritonga, pada tanggal 12 Maret 2023