SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU
(Studi Kasus JNE Cabang Utama Kecematan Dompu Kabupaten Dompu)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN JNE MAIN BRANCH OF DOMPU DISTRICT
(A Case Study as JNE Main Branch Dompu Subdistrict, Dompu)

Oleh
NAHDATUL LAILA
216120129

KONSENTRASI ENTERPRENEUR
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU
(Studi Kasus JNE Cabang Utama Kecematan Dompu Kabupaten Dompu)

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN JNE MAIN BRANCH OF DOMPU DISTRICT
(A Case Study as JNE Main Branch Dompu Subdistrict, Dompu)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Oleh
NAHDATUL LAILA
216120129

KONSENTRASI ENTERPRENEUR
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU
(Studi Kasus JNE Kecematan Dompu Kabupaten dDompu)

OLEH :

NAHDATUL LAILA
216120129

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penelitian dan penyusunan skripsi pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Telah Mendapat Persetujuan Pada Tanggal, 10 Februari 2020

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Ibrahim H. Abdullah, M.M.	**Dedy Iswanto, S.T,. M.M.**
NIDN.0830125501	**NIDN. 0818087901**

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM FISIPOL

Lalu Hendra Maniza, S.Sos. MM
NIDN.0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU
(Studi Kasus JNE Kecematan Dompu Kabupaten Dompu)

OLEH :

NAHDATUL LAILA
216120129

Naskah skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dalam sidang ujian yang diselenggarakan :
Mataram 10 Februari 2020

Dinyatakan Telah Dapat Diterimah Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) Diprogram Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Tim Penguji

Dr. Ibrahim H. Abdullah, M.M. **NIDN.0830125501**	(_____) **PU**
Dedy Iswanto, S.T,. M.M. **NIDN. 0818087901**	(_____) **PP**
Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM **NIDN.0818087901**	(_____) **PN**

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
0806066801

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Nahdatul laila
Nim	:	216120129
Tempat/Tanggal Lahir	:	Dompu22-02-1999
Konsentrasi	:	Enterpreneur
Program Studi	:	Administrasi Bisnis
Fakultas	:	Ilmu Sosial Dan Politik
Instansi	:	Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi	:	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu (Studi Kasus JNE Kabupaten Dompu)

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya nuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 2020

Yang Membuat Pernyataan

METERAI TEMPEL
38DD6AHF30261739
6000
ENAM RIBU RUPIAH

NAHDATUL LAILA
NIM: 216120129

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nahdatul laila
NIM : 216120129
Tempat/Tgl Lahir : Dompu 22-02-1999
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 340 012 950
Jenis Penelitian : ☑Skripsi ☐KTI ☐.....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ***tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta*** atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan Pada JNE kabupaten dompu

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 17 februari 2020

Penulis

METERAI TEMPEL
22CCAAHF302647738
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Nahdatul laila
NIM. 216120129

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

PERSEMBAHAN

Puji syukur yang utama dari segala sembah sujud kepada Alah SWT, taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikan iman dan kekuatan. membekali dengan ilmu serta memperkenalkan dengan cinta.

Papa dan Mama Tercinta

Papa Muksin M Isnain tercinta dan Mama Sutarni. Terima kasih ananda ucapkan atas segala dukungannya, baik dalam bentuk materi maupun moril. Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan air mata pengorbanan dan jerih payah yang engkau berikan untukku

Abank dan Adek Tersayang

Jumratul Akbar dan Chandra Irawan Terima kasih atas do'a dan dukungannya semoga allah membalasnya dengan segala kebaikan dan keberkahan

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku

Ayahanda Dr. Ibrahim H. Abdullah, M.M. dan Ayahanda Dedy Iswanto S.T,. M.M selaku dosen pembimbing tugas akhir saya yang telah banyak membantu, memberikan motivasi, dan yang telah berkenan memberikan ilmunya kepada saya

Nahdatul laila
216120129

MOTTO

" Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan dengan bermodal yakin maupun obat mujarab penumbuh semangat hidup "

(Penulis)

Obat hati ada dua cara, yang pertama jangan suka memanjakan diri sendiri dan yang kedua selalu lihatlah kebawah

Nahdatul laila
216120129

RIWAYAT HIDUP

Nahdatul laila, lahir di kabupaten Dompu tepatnya di Renda pada tanggal 22 Februari 1999. Anak ke 2 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Muksin M Isnain dan Ibunda Sutarni. Peneliti menyelesaikan sekolah dasar di SDN 36 woja di Renda Kecematan Dompu Kabupaten Dompu pada tahun 2010, dan pada tahun itu pula peneliti juga melanjutkan pendidikan di SMPN 1 WOJA di Monta dan selesai pada tahun 2013 kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMKN 1 DOMPU pada tahun 2013 dan selesai tahun 2016. Peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swasta, tepatnya di Universitan Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik (FISIPOL) pada program studi Ilmu administrasi Bisnis konsentrasi enterpreneurship, peneliti menyelesaikan pendidikan strata S1 pada tahun 2020.

KATA PENGANTAR

Dengan hormat puji syukur kehadirat allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU (Studi kasus pada JNE cabang utama kabupaten dompu)". Penulisan proposal ini dalam memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan jenjang strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini tidak lepas dari dorongan, bimbingan, saran, nasihat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul. Gani.,M.Pd, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muahammadiyah Mataram
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S. Sos,. M.M Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Muahammadiyah Mataram
4. Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M Selaku Dosen Pembimbing Ke I yang selalu memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan proposal ini.

5. Bapak Dedy Iswanto, S.T,. M.M Selaku Dosen Pembimbing ke II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan proposal ini.
6. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan do,a dan dukungan sepenuh hati.
7. Kepada teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Mataram, Januari 2020

NAHDATUL LAILA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU
(studi kasus pada JNE cabang utama Kecematan Dompu kabupaten dompu)

Oleh:
Nahdatu laila
216120129

Pembimbing 1 :Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M
pembimbing 2 : Dedy Iswanto, S.T,. M.M

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN pada JNE CABANG UTAMA KECEMATAN DOMPU KABUPATEN DOMPU". Kebutuhan akan jasa pengiriman sekarang ini banyak dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengirim paket atau dokumen ke tempat tujuan tanpa mengantarkannya sendiri. JNE kabupaten dompu memberikan berbagai macam kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tetapi tidak semua pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan kepada pelanggan masih ada beberapa pelayanan yang kurang memuaskan salah satunya terjadi kesalahan pengiriman dan keterlambatan pengiriman barang ke tempat tujuan. Oleh sebab itu permasalahan yang dibahas peneliti yaitu, "Apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Kabupaten Dompu ?"

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis regresi linier berganda dimana untuk mengetahui pengaruh masinng masing dari lima variabel kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh secara bersama sama lima variabel terhadap kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan ini adalah sejumlah 150 responden.

Hasil pengujian menunjukan bahwa dari lima variabel secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan tetapi pengaruh secara masing masing variabel terdapat salah satu yang tidak signifikan pada variabel keandalan pada uji f (simultan) memberikan pengatuh positif terhadap kepuasan pelanggan tetapi pada variabel keandalan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, atau semakin rendah kualitas maka akan semakin rendah kepuasan pelanggan).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN JNE MAIN BRANCH OF DOMPU DISTRICT (A Case Study at JNE Main Branch Dompu Subdistrict, Dompu Regency)

by:
Nahdatulaila
216120129

Advisor1: Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M
supervisor 2: DedyIswanto, S.T., M.M

ABSTRACT

This study is entitled "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Main Branch Dompu District, Dompu Regency." Community needs for shipping services are increasing now. People can send packages or documents to their destination without the need to deliver them themselves. JNE Dompu Regency provides a variety of services to customers, but not all of them are provided to the fullest. There are still some unsatisfactory services, one of which is delivery; there are still errors and delays in sending goods to their destination. Therefore the problem discussed by researchers is, "What is the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Dompu Main Branch?"

This study is a qualitative study with multiple linear regression analysis to determine the effect of each of the five service quality variables on customer satisfaction and the influence of the five variables together on customer satisfaction. The sample of this study was 150 respondents.

The test results show that the five variables together have a significant effect on customer satisfaction but there is one variable that is not significant. Reliability variable on the f test (simultaneous) has a positive influence on customer satisfaction but on the reliability variable there is no effect on customer satisfaction. It can be concluded that the higher the quality of service the higher the customer satisfaction, or the lower the quality the lower the customer satisfaction.

Keywords: service quality, customer satisfaction, delivery services

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
P3B
H. SYAHRIR IDRIS, M. A. Ph.D
NIP. 197201301997021100 3

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iv**
RIWAYAT HIDUP ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
ABSTRAK ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Landasan Teori 11
2.2.1 Bank Syariah 11
2.2.1.1. Pengertian Bank Syariah 11
2.2.1.2. Tujuan Bank Syariah 12
2.2.1.3. Karakteristik Bank Syariah 13
2.2.1.4. Produk dan Jasa Bank Syariah 14
2.2.1.5. Bunga dan Riba 17
2.2.2 Minat 18

2.2.2.1 Pengertian Minat 18
2.2.2.2 Faktor yang mempengaruhi timbulnya minat 19
2.2.3 Perilaku Konsumen 20
2.2.4. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Mengunakan Jasa Perbankan Syariah 21
2.2.4.1. Promosi 21
2.2.4.2. Konsep Bagi Hasil 23
2.2.4.3. Pelayanan 28
2.2.4.4. Produk 30
2.3 Kerangka Konseptual 32
2.4 Hipotesis 33
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1.Pendekatan Penelitian 36
3.2.Jenis Penelitian 36
3.3.Lokasi dan Waktu Penelitian 37
3.3.1. Lokasi Penelitian 37
3.3.2. Waktu Penelitian 37
3.4 Populasi dan Sampel 38
3.5 Jenis dan Sumber Data 38
3.6 DefinisiOperasional Variabel 39
3.7 Teknik Pengumpulan Data 42
3.7.1. Observasi 42
3.7.2. Studi Dokumentasi 42
3.7.3. Kuesioner (angket) 43
3.8 Teknik Analisis Data 43
3.8.1. Uji Statistik Deskriptif 43
3.8.2. Uji Kualitas Data 43
3.9 Analisis Regresi Berganda 47
3.10 Uji Hipotesis
3.10.1. Uji Parsial *(t-ters)* 48
3.10.2. Uji Simyultal *(f-test)* 48

3.10.3. Uji Koefisien Determinasi *(R2)* 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 50

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 50

4.1.1. Visi dan Misi 51

4.1.2. Struktur Organisasi 52

4.2 Hasil Uji Deskriptif Demografis Responden 52

4.3 Hasil Uji Kualitas Data 54

4.3.1. Hasil Uji Validitas 54

4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas 56

4.4 Hasil Uji Distribusi Frekuansi Pertanyaan Responden 57

4.4.1. Analisis Variabel Pertanyaan (x_1) 57

4.4.2. Analisis Variabel Bagi Hasil (x_2)..... 59

4.4.3. Analisis Variabel Produk (x_3) 60

4.4.4. Analisis Variabel Promosi (x_4) 62

4.4.5. Analisis Variabel Minat (Y) 64

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik 66

4.5.1. Hasil Uji Normalitas 66

4.5.2. Hasil Uji Multikulinieritas 67

4.5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas 68

4.6 Hasil Uji Hipotesis 70

4.6.1. Hasil Uji Parsial (t-test) 70

4.6.2. Hasil Uji Simultan (f-test) 72

4.6.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 73

4.7 Interpretasi 73

4.7.1. Variabel Pelayanan (x_1) Terhadap Minat Nasabah Non Muslim 73

4.7.2. Variabel Bagi Hasul (x_2) Terhadap Minat Nasabah Non Muslim 74

4.7.3. Variabel Produk (x_3) Terhadap Minat Nasabah Non Muslim.... 74

4.7.4. Variabel Promoisi (x_4) Terhadap Minat Nasabah Non Muslim. 74

4.7.5. Variabel Pelayanan (x_1), Bagi Hasul (x_2), Produk (x_3), Promoisi (x_4) Terhadap Minat Nasabah Non Muslim 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 76

5.1 Kesimpulan 76

5.2 Saran..... 77

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Yang diharapkan konsumen dengan keadaan Keadaan Aktual yang diberikan oleh JNE 6

Tabel 2.1 Beberapa Ringkasan Mengenai Penelitian Terdahulu.....11

Tabel 4.1 Susunan Personalia PT JNE Kabupaten Dompu 38

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia 41

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 42

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 43

Tabel 4.5 Jenis Pengiriman JNE Kabupaten Dompu.....44

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Penelitian 55

Tabel 4.7 Data Konsumen JNE Kabupaten Dompu (2015) 58

Tabel 4.8 Data Konsumen JNE Kabupaten Dompu (2016) 59

Tabel 4.9 Data Konsumen JNE Kabupaten Dompu (2017) 61

Tabel 4.10 Data Konsumen JNE Kabupaten Dompu (2018) 62

Tabel 4.11 Data Konsumen JNE Kabupaten Dompu (2019) 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 17

Gambar 4.1 Struktur Organisasi JNE Kabupaten Dompu.....32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaanya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Survive tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi boomerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelanggan terhadap kualitas pelayanan JNE. Dari tanggapan tersebut dapat diketahui kelebihan dan kekurangaan JNE sehingga dapat dievaluasi

apakah strategi pemasaran yang selama ini diterapkan oleh JNE sudah disesuai atau perlu dilakukan perubahan sehingga dicapai target yang diharapkan.

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia.

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi. Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri.

PT JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT JNE berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar

negeri. Jaringan PT JNE yang luas dan layanan yang profesional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran.

Tingginya permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia. Masing-masing penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjaring pasar mereka. Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti TIKI, JNE, dan Pos Indonesia terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berbeda-beda.

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman. Maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2007), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat

menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

JNE sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang 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 apa yang diharapkan pelanggan. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut, pada tanggal 5 Oktober 2013 peneliti melakukan observasi awal di JNE cabang Dompu yang terletak di Jl. Manuru Bata Dompu, Bada, Dompu, Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat. Lokasi ini dipilih karena merupakan kantor pusat JNE wilayah Dompu. Lokasi ini juga yang akan menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini. Observasi dilakukan dengan melakukan wawancara singkat kepada lima pelanggan JNE di Dompu yang dipilih secara acak. Kemudian peneliti membuat daftar mengenai pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan terhadap jasa pengiriman dengan keadaan aktual yang diberikan oleh JNE.

Hasil observasi tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1

Pelayanan Yang diharapkan konsumen dengan keadaan Keadaan Aktual yang diberikan oleh JNE

No.	Pelayanan Yang Harapan Konsumen	Pelayanan Standar Yang diTetapkan JNE	Keadaan Aktual Yang Terjadi
1.	Memiliki *website* agar Konsumen dapat memperoleh informasi Mengenai perusahaan	Memiliki *Website*	JNE telah memiliki Website www.jne.co.id Sebagai sarana pemeberitaan informasi
2.	Mampu Memberitahu kan letak keberadaan barang secara *real- time*	Memiliki *fasilitas Online Tracking*	JNE telah memiliki fasilitas *Online Tracking* pada website jne.co.id yang dapat diakses oleh konsumen dengan memasukkan nomor resi yang terdapat pada nota pengiriman
3.	Pendistribusian barang yang cepat	Estimasi waktu barang sampai sesuai dengan pilihan paket pengirimanyaitu: a. SS (sampai pada hari yang sama) b. YES (satu hari) c. REG (dua sampai dengan empat hari) d. OKE (empat sampai tujuh hari)	JNE pernah melakukan Pengiriman barang dengan waktu yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan terutama pada saat hari hari besar.
4.	Mampu menjangkau hingga ke pelosok Daerah terpencil.	Memiliki kantor yang tersebar di seluruh Indonesia	JNE hanya memiliki kantor cabang di kota besar dan daerah tertentu saja sehingga jika ingin

Tabel 1.1 Lanjutan…….

			melakukan pengiriman barang ke daerah terpencil akan memerlukan waktu dan biaya yang lebih mahal.
5.	Bertanggung Jawab terhadap Keamanan barang yang dikirimkan.	JNE akan mcngganti barang yang hilang atau rusak maksimal sepuluh kali lipat dari ongkos kirim. Jika diasuransikan maka JNE akan menanggung biaya ganti rugi keseluruhan dari harga barang yang hilang atau rusak tersebut.	Pernah terjadi barang yang diterima pelanggan rusak atau tidak sesuai dengan kondisii pada saat dikirim.
6.	Handal dalam menanggulangi masalah	Memiliki *Costumer Service* dan *Call Center* yang Professional untuk Melayani keluhan Pelanggan	JNE telah memiliki *Costumer Service* dan *Call Center* di *line telephone* 021-29278888.

Sumber : Dari Konsumen JNE Cabang Dompu Tahun 2015-2019

Dari tabel 1.1 tersebut di atas, dapat diketahui bahwa hampir seluruh pelayanan yang diharapkan oleh konsumen sudah dipenuhi oleh JNE. Namun pada *point* ketiga dan keempat terdapat *gap* antara harapan konsumen dengan kenyataan yang terjadi. Hal ini disebabkan karena pada waktu-waktu hari besar, misalnya hari Raya Lebaran dan Natal terjadi banyak pengiriman barang yang dilakukan oleh konsumen yang dapat menyebabkan keterlambatan barang tersebut sampai ke tujuan dengan tepat waktu, disamping adanya arus lalu lintas yang cukup padat yang dapat menyebabkan barang tersebut tidak bisa tepat waktu sampai ke tujuan. Demikian juga untuk

pengiriman barang ke daerah terpencil, JNE akan memungut biaya tambahan. Hal ini disebabkan karena kantor cabang JNE hanya berada di kota-kota besar saja dan belum memiliki cabang di kota-kota terpencil.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada JNE cabang Dompu berdasarkan Usia, Pekerjaan dan Jenis Kelamin?
2. Bagaimanakah alasan konsumen menggunakan jasa JNE sebagai jasa pengiriman pada JNE cabang Dompu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada JNE cabang Dompu berdasarkan Usia, Pekerjaan dan Jenis Kelamin?
2. Untuk Mengetahui alasan konsumen menggunakan jasa JNE sebagai jasa pengiriman pada JNE cabang Dompu?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Manfaat teoritis

1. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen
2. Sumbangan pemikiran untuk bahan referensi yang akan nantinya yang akan memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan dating.
3. Dipenelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum terutama yang berkaitan tentang loyalitas konsumen

B. Manfaat praktis

1. Bagi perusahaan, kegunaan penelitian ini dapat memberikan masukan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas dengan begitu perusahaan dapat lebih mengerti keinginan konsumen sehingga JNE kabupaten dompu menjadi tambah lebih baik lagi.
2. Bagi manajemen perusahaan ini diharapkan dapat membantu perusahaan mendapatkan gambaran tentang gemografis dan kebutuhan penumpang sehingga dapat dibentuk sebuah strategi yang efektif untuk mempertahankannya.

3. Bagi pihak lain hasil penelitian dapat memberikan informasi awal dan referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berada dalam ruang lingkup yang sama.

C. Manfaat Lainnya

1. Menambah pengetahuan penulis dalam bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun aplikasi.
2. Memberikan masukan-masukan kepada pihak JNE Dompu sejauh mana pengaruh disiplin kerja dan lingkungan terhadap kinerja karyawan.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lainnya.
4. Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada program Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Januar Efendi Panjaitan 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung	Metode Kuantitatif	Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki seba gian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah 0.021 < 0.05	
2.	Wulandari, Yuny 2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kurir Jne Cabang Kawaluyaan Bandung	Metode Kuantitatif	Berdasarkan statistik hipotesis, kualitas pelayanan jasa yang terdiri tangibles,empathy, reliability,responsi veness,dan assurance,dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan serta berpengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, pihak manajemen JNE diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan untuk meningkatkan	

Tabel 2.1 Lanjutan…….

				kepuasan Pelanggan.pengaruh yang signifikan dengan variabel periklanan sebagai variabel yang memilik pengaruh paling signifikan terhadap peningkatan volume penjualan.	
3.	Bagus Handoko 2017	Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat Jne Medan	Metode Kuantitatif		
4.	Raharjo, Beti dwi 2018	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. tiki jalur nugraha ekakurir (JNE) cabang jember	Metode Kuantitatif	Hasil pengujian menunjukan bahwa dari lima variabel secara bersama sama berpengaruh signifika terhadap kepuasan konsumen tetapi pengaruh secara masing masing variabel terdapat salah satu yang tidak signifikan pada variabel keandalan.	
5.	Aris Irnandha 2016	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat.	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 7,040	

Tabel 2.1 Lanjutan…….

				dengan tingkat signifikansi 0,000<0,05; dan koefisien regresi sebesar 0,409; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.	

Sumber : Dari Penelitian Terdahu Tahun 2016-2018

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

2.2.2 Pengertian Pemasaran

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Berbeda dengan produk, penilaian konsumen terdapat kualitas jasa/pelayanan terjadi selama proses penyampaian jasa tersenut. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah

berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, me lainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan untuk mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan. Tjiptono (2009:269) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya)

1. *Reliability (*Keandalan)

   Yakni ke mampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

   Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa

3. *Assurance* (Jaminan)

   Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

4. *Empathy* (Perhatian)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman alas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam mel ayani pelanggan.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah hal-hal yang menyangkut penampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang memadai.

2.2.5 Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Dari hasil penelitian Yuliarmi dan Riyasa (2007) secara bersama-sama atau simultan seluruh dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu faktor keandalan, faktor ketanggapan, faktor keyakinan, faktor empati, dan faktor berwujud berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Kabupaten Dompu. Sedangkan secara parsial, faktor keandalan tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan JNE Kabupaten Dompu.

2.3 Kerangka Teori

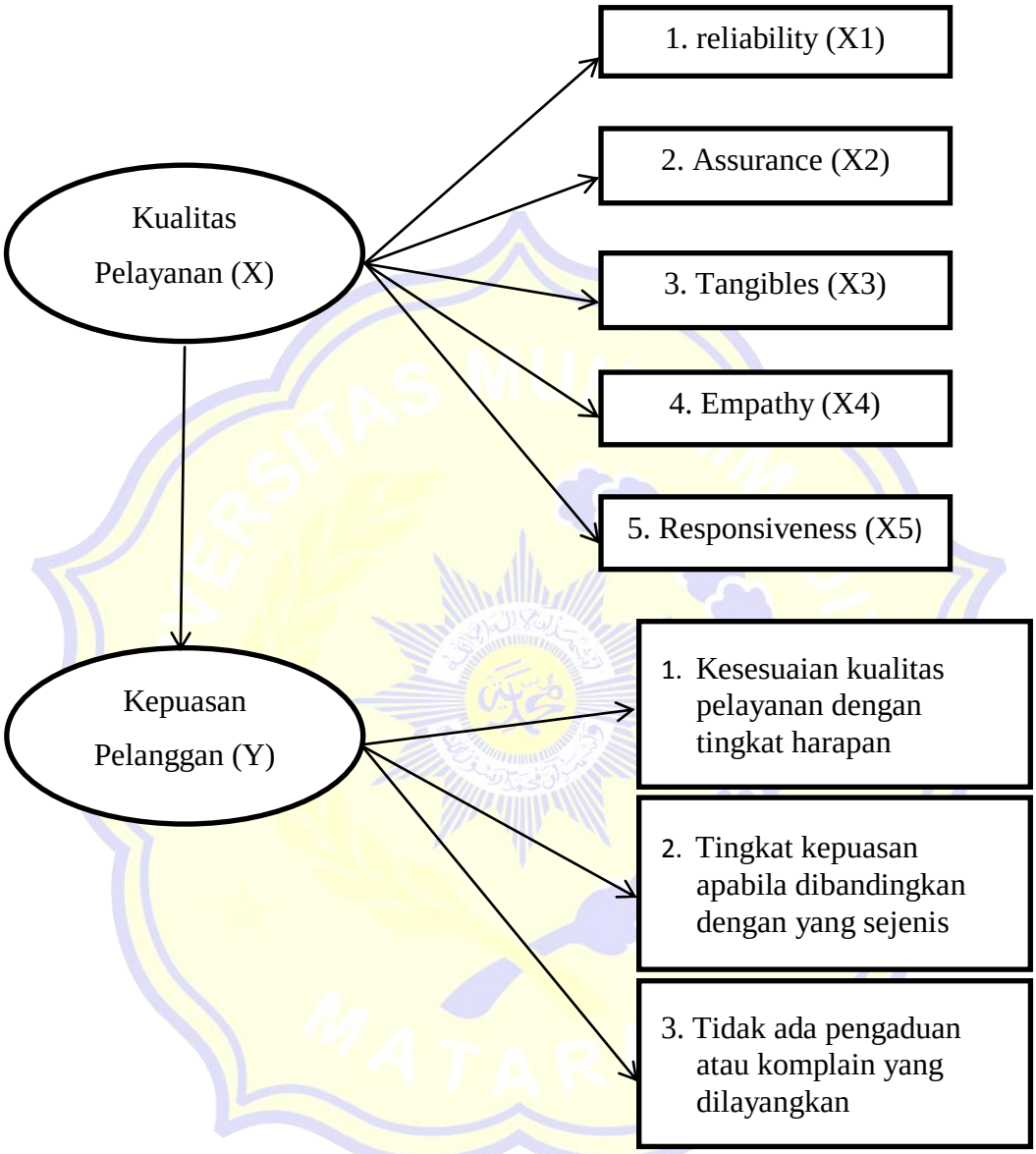
Tjiptono (2007) mengungkapkan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas jasa yaitu Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan dan parsial . Kotler dan Keller (2009:138-139) mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapanharapannya.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu, Yuliarmi dan Riyasa (2007):

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau complain yang dilayangkan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, secara skematis model kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 2.1, hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah: kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Terdapat beberapa macam pendapat menurut beberapa ahli mengenai pengertian dari penelitian kualitatif, Bogdan dan Taylor dalam Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memamfaatkan berbagai metode ilmiah. Menurut Kirl dan Miller, penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan untuk mengungkap gejala secara holistik-kontekstual yang menghasilkan data deskriptif pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah dan bergantung pada pengamatan.

Melalui penelitian ini, peneliti berusaha mengungkapkan secara mendalam tingkat kreativitas siswa dalam meyeleaikan soal matematika pada materi lingkaran. Data yang dikumpulkan dalam meteri ini bersifat deskriptif yaitu penjelasan secara aktual dan faktual dimana seluruhnya diberikan penjelasan bagaimana proses dan seberapa jauh kreativitas siswa dalam menyelesaikan soal lingkaran.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

1. **Data Kualitatif**

   Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau dengan kata lain data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Dalam penelitian ini berupa latar belakang sejarah organisasi, struktur organisasi, dan data-data lain yang diambil dari dokumen organisasi.

2. **Data Kuantitatif**

   Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, data kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua yaitu data diskrit dan data kontinum. Data diskrit adalah data yang diperoleh dari hasil menghitung. Sedangkan, data kontinum adalah data yang diperoleh dari hasil pengukuran.

3.3.2 Sumber Data

Arikunto menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh. Menurut Lofland, sumber data

utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Apabila peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik tertulis maupun lisan. Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu.

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data yang diperoleh melalui wawancara atau kuesioner

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak secara langsung dikumpulkan oleh yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut.

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di JNE EXPRESS ACROSS NATIONS, JL. MANURU BATA DOMPU, BADA, DOMPU, KABUPATEN DOMPU, (Nusa Tenggara Barat), alasan penentuan ini adalah karena lokasi ini sebagian besar masyarakat melakukan pengiriman barang. Dengan pertimbangan sesuai dengan permasalahan dan tujuan

penelitian yang telah dirumuskan maka obyek yang paling sesuai adalah JNE EXPRESS ACROSS NATIONS.

3.4.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dgunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam waktu kurang lebih 2 (Dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi sebuah penelitian sehingga data yang diperoleh benar-benar sesuai dengan judul yang ditentukan dan harus cukup valid untuk digunakan. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini benar-benar data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan maka teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

   Menurut Margono, teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatan secara sistematisk terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Arikunto, observasi adalah kegiatan penguatan perhatian terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra. Menurut Riyanto, observasi merupakan metode pengumpulan data yang

meggunakan pengamatan terhadap obyek penilitian yang dapat dilaksankan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi sebagai alat pengumpulan data ini banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Teknik pelaksanaan observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu pengamat berada langsung bersama obyek yang diselidiki dan tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diselidiki.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan interview pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam pengertian lain, wawancara merupakan suatu pengumpulan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data atau objek penelitian.

Merujuk pada pengertan diatas, wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan responden dalam penelitian ini dilakukan di ruangan yang telah ditentukan dan pada jam sesuai dengan perjanjian antara peneliti dan responden.

Ada dua jenis wawancara yang lazim digunakan dalam pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara terstruktur

Yaitu wawancara yang sebagian besar jenis-jenis pertanyaanya telah ditentukan sebelumnya termasuk urutan yang ditanya dan materi pertanyaannya.

b. Wawancara tak terstruktur

Yaitu wawancara yang tidak secara ketat telah ditentukan sebelumnya pengenai jenis-jenis pertanyaan, urutan dan materi pertanyaannya. Materi pertanyaan dapat dikembangkan pada saat berlangsung wawancara dengan menyesuaikan pada kodisi saat itu juga sehingga menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan jenis masalahnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara jenis pembicaraan informal yang diajukan muncul secara spontanitas. Pembicaraan dimulai dari segi umum menuju yang khusus. Peneliti mengajukan pertanyaan yang bebas kepada subyek menuju fokus penelitian. Setelah selesai wawancara sebagai hasil catatan dasar sekaligus abstraksi untuk keperluan analisis data.

Peneliti menggunakan pedoman wawancara agar peneliti selalu ingat dan untuk mengarahkan kepada fokus penelitian.

3. Tes

Tes merupakan salah satu cara mengumpulkan data yaitu dengan memberikan tes kepada obyek yang diteliti. Ada tes yang disediakan dengan pilihan jawaban (pilihan ganda). Ada pula tes yang diberikan tanpa pilihan jawaban (bersifat terbuka/essay). Menurut Riyanto, pengertian tes sebagai metode pengumpulan data adalah serentetan atau latihan yang digunakan untuk mengukur keterampilan, pengetahuan, sikap, intelegensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

Dalam penelitian ini, peneliti meggunakan tes dengan soal pilihan ganda dan essay. Berdasarkan jawaban yang diberikan ditentukan nilai masing-masing pertanyaan sehingga dapat dipakai untuk mengukur karakteristik tertentu dari obyek yang diteliti dan kelayakan metode yang digunakan. Tes dilakukan disetiap akhir tindakan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu pada saat melakukan penelitian. Teknik dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Patton, analisis data adalah proses mengatur ukuran data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Menurut Suprayogo, analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.

Sedangkan menurut Bogdan dan Biken, analisis data merupakan suatu proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang telah dihimpun oleh peneliti. Kegiatan analisis dilakukan dengan menelaah data, menata, membagi menjadi satu-satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari pola, menemukan apa yang bermakna, dan apa yang diteliti dan dilaporkan secara sistematis.

Langkah-langkah analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun penjelasan masing-masing adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

   Reduksi data merupakan langkah awal dalam menganalisis data. Tujuannya adalah untuk memudahkan pemahaman terhadap data yang diperoleh. Pada tahap ini, peneliti memilih data mana yang relevan dan kurang relevan dengan tujuan dan masalah penelitian, kemudian meringkas, memberi kode, selanjutnya mengelompokkan (mengorganisir) sesuai dengan tema-tema yang ada.

   Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dalam penelitian ini akan memfokuskan pada siswa yang hasil jawabannya mengacu pada kriteria kreatif.

2. Penyajian data

   Setelah melakukan reduksi terhadap data yang dikumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Bentuk penyajian data yang akan digunakan adalah bentuk teks naratif. Hal ini didasarkan pertimbangan bahwa setiap data yang muncul selalu berkaitan erat dengan data yang lain. Oleh karena itu, diharapkan setiap data bisa dipahami dan tidak terlepas dari latarnya. Penyajian data ini digunakan sebagai bahan untuk menafsirkan dan mengambil simpulan atau dalam penelitian

kualitatif dikenal dengan istilah inferensi yang merupakan makna terhadap data yang terkumpul dalam rangka menjawab permasalahan.

Penyajian data dilakukan dalam rangka menyusun teks naratif dari sekumpulan informasi yang berasal dari hasil reduksi data, sehingga dapat memungkinkan untuk ditarik suatu kesimpulan. Dalam penyajian data ini dilengkapi dengan analisis data yang meliputi analisis hasil observasi, analisis hasil tes, dan analisis hasil wawancara.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data ini adalah menarik simpulan dan verifkasi. Simpulan tersebut merupakan pemaknaan terhadap data yang telah dikumpulkan. Kemudian dilakukan verifikasi data agar data yang diperoleh lebih tepat dan objektif. Pada tahap penarikan kesimpulan ini kegiatan yang dilakukan adalah memberikan kesimpulan terhadap data-data hasil penafsiran.

Karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif maka analisa datanya dilakukan pada saat kegiatan penelitian berlangsung dan dilakukan setelah pengumpulan data selesai. Dimana data tersebut dianalisa secara cermat dan teliti sebelum disajikan dalam bentuk laporan yang utuh dan sempurna.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM