

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

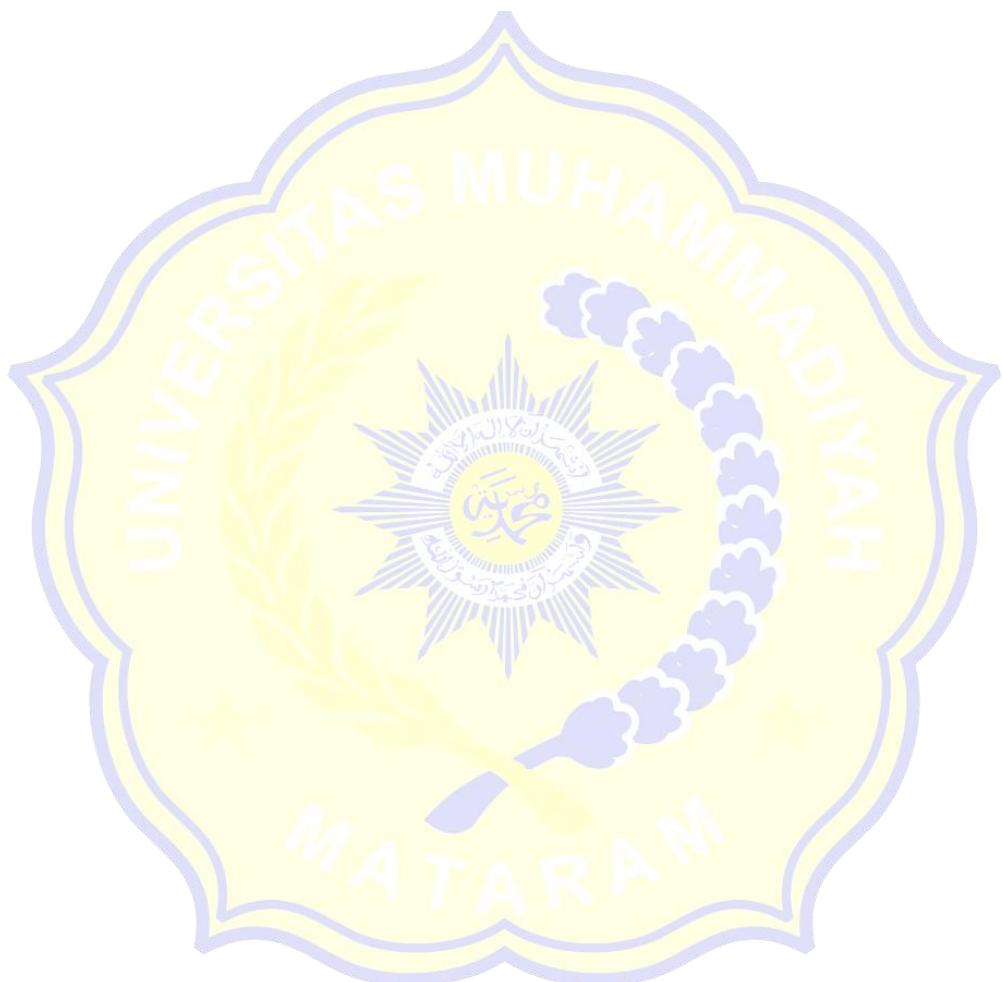
Berdasarkan hasil penelitian PT. TIKI (JNE) kabupaten dompu dan hasil analisis data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada (JNE) kabupaten dompu maka diperoleh kesimpulan bahwa:

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. TIKI (JNE) kabupaten dompu hal ini dikarenakan pelanggan telah merasakan adanya manfaat dari tersedianya kualitas yang cukup. Pelanggan merasa dimudahkan dalam mencari informasi pelayanan melalui website resmi PT. TIKI (JNE) kabupaten dompu. Selain itu, konsumen juga diberikan pilihan ongkos kirim yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan serta fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh perusahaan dinilai nyaman dan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh PT. TIKI (JNE) kabupaten dompu.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis pada pembahasan sebelumnya, maka saran yang bisa disampaikan PT. TIKI (JNE) kabupaten dompu adalah ketepatan waktu pengiriman barang sesuai yang dijanjikan. Hal ini bisa dilakukan dengan petugas terus memberikan pelayanan dengan sigap dan *win win solution* dalam menanggapi komplain dari

pelanggan, dalam melayani pelanggan, serta berusaha selalu tepat waktu pengiriman barang sampai ditangan pelanggan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Abdurrahman, Maman & Sambas Ali. (2011). *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta, (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Atmaja, Aditama Kusuma. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT Fatah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro
- Fachrurrazi, Sayed. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Speedy di Bandung Tahun 2011*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Hafeez, Samraz & Muhammad, Bakhtiar. (2012). *The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan*, 3(16), 200-209.
- Herlistyani, Listien dkk. (2012). *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan hiforntasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.*, 1(1), 1-14.
- Hurriyati, Ratih (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kelana, Sopian Jaya. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hotel dan Resorts*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Kheng, L. Lo et al. (2010). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang*, Malaysia, 2(2), 57-66

- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I edisi kedua belas. Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Ailih bahasa Agus Widayantoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Mahanani, Sonya. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat)*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Mahendra, Ardana. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Low Cost Carrier Airlines Airasia Indonesia Pada Periode Januari-Juni Tahun 2011*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Mosahab, Rahim, et al. (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*, 3(4), 72-80.
- Shoki, Mohd el al. (2012). *Relationship Between Customers Perceived Values, Satisfaction and Loyalty of Mobile Phone Users*, 1(1), 126-135.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyorini, Winarti. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Maltkota di Pangkalan Bun*, 3(1), 167-178.
- Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Teras, Yogyakarta, 2011), hal. 64
- Lexy J. metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010). Hal. 6
- Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Teras, Yogyakarta, 2011), hal. 70-72
- Husain Umar, 2003, Metode Riset Bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2003, Metode Penelitian Bisnis, Edisi 1, CV. Alfabetika, Bandung.
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV. Alfabetika, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Cet. 13, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 129

Lexy J. moleong, *metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 157

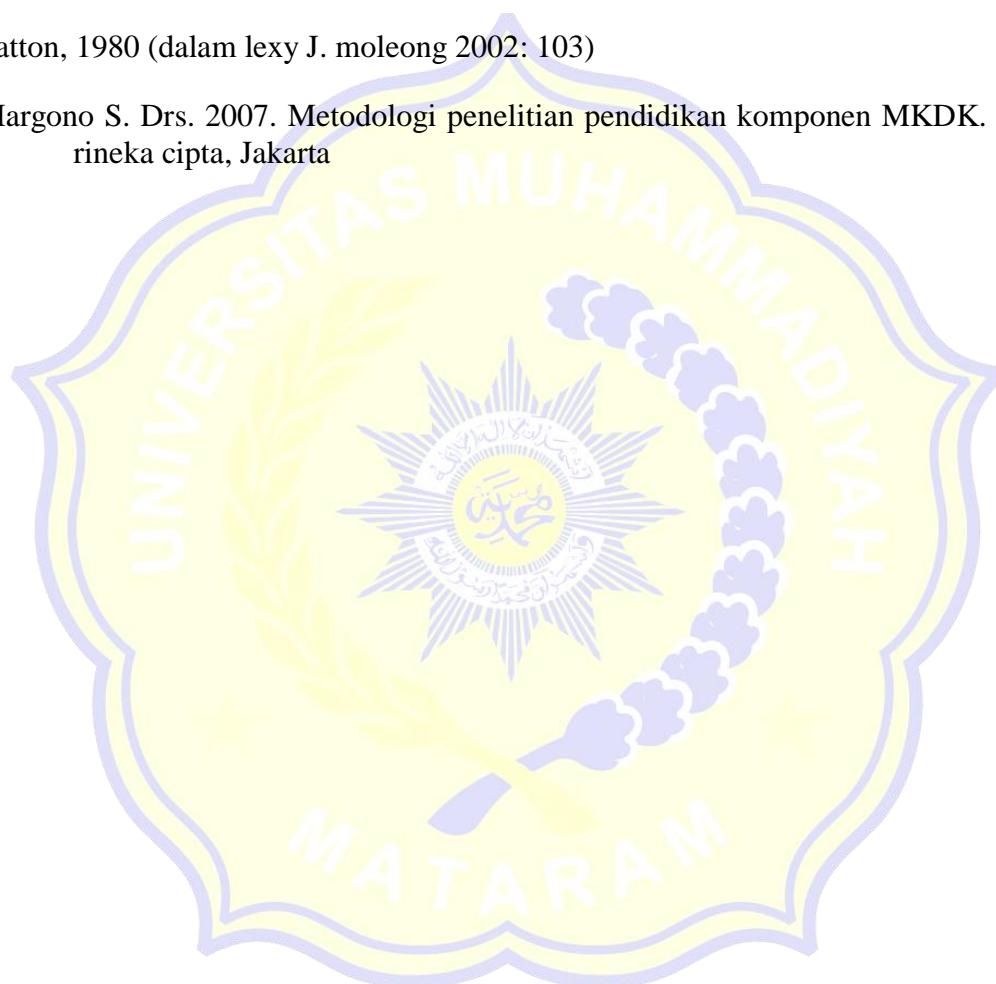
Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian, (Jakarta: PT. rineka Cipta, 2002), hal. 10

Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Teras, Yogyakarta, 2011), hal. 80-169

Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 20012), hal. 172-173

Patton, 1980 (dalam lexsy J. moleong 2002: 103)

Margono S. Drs. 2007. Metodologi penelitian pendidikan komponen MKDK. PT rineka cipta, Jakarta





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Nomor : 63/I.I.3.AU/F/I/2020  
Lamp. : Proposal Skripsi  
Hal : Mohon Izin Penelitian

Mataram, 11 Jumadil Awwal 1441 H  
07 Januari 2020 M

Kepada Yth : Kepala JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu  
di –  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

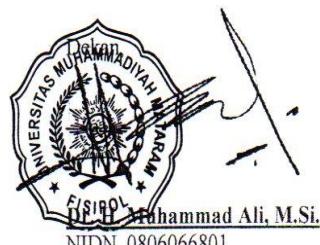
Ba'dasalam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin.

Dalam rangka meyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut:

- |                      |                                                                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. N a m a           | : NAHDATUL LAILA                                                                                         |
| 2. N I M             | : 216120129                                                                                              |
| 3. Jurusan           | : Administrasi                                                                                           |
| 4. Program Studi     | : Administrasi Bisnis                                                                                    |
| 5. Tujuan            | : Untuk Memperoleh Data                                                                                  |
| 6. Tema / Judul      | : <b>"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu"</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : Kantor JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu                                                                |

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaifiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan (untuk maklum);
3. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor

: 2011.II.3.AU/F/II/2020

Mataram, 10 Jumadil Akhir 1441 H

Lamp.

: Proposal Skripsi

04 Februari 2020 M

Hai

: Mohon Sebagai Pengujii Skripsi

Kepada

Yth.

: 1. Bapak/Ibu : Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M

(PU)

: 2. Bapak/Ibu : Dedy Iswanto, ST., MM.

(PP)

: 3. Bapak/Ibu : Sulhan Hadi, S.E., M.M.

(PN)

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Senin 10 Februari 2020  
Pukul : 11.15 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fisip UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : NAHDATUL LAILA  
NIM : 216120129  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU (STUDI KASUS JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU)”**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



*Tembusan*, disampaikan kepada Yth. :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram di Tempat;
2. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

JALAN K.H. AIHAD DAHLAN NO.1 TELP. 639180-633723 MATARAM

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Nahdatul Laila  
NIM : 216120129  
Pembimbing I : Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, M.M.  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu (Studi Kasus JNE  
Cabang Utama Kabupaten Dompu)

No	Tanggal Masuk Bimbingan	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1	30/1/20	—	Data baku Draf laporan		P
2			Pustaka		F
3	1/2/20	—	Ace diwiji		P
4					
5					

Mengetahui:  
Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua

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

Mataram, 01 Januari... 2020

Pembimbing I

Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, M.M.  
NIDN. 0830125501



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI  
JALAN KH. AIIMAD DAHLAN NO.1 TELP. 639180-633723 MATARAM

#### LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Nahdatul Laila  
NIM : 216120129  
Pembimbing II : Dedyiswanto, S.T., M.M  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu (Studi Kasus JNE Cabang Utama Kabupaten Dompu)

No	Tanggal Masuk Bimbingan	Tanggal Keluar Bimbingan	Materi Konsultasi	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1	29/10		— Ceklupi: bab I sd bab V		
2			— Ceklupi: Bab I		
3			— Ceklupi: Bab I		
4	20/10		— Ceklupi: Bab I		
5					

Mengetahui:  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua  
  
  
Lalu Hendra Maniza, S.Sos, M.M  
NIDN. 0828108404

Mataram, 20 Januari 2020

Pembimbing II

Dedy Iswanto, S.T., M.M  
NIDN: 0818087901



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NAHDATUL LAILA  
NIM : 216120129  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU (STUDI KASUS JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU)".

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5-	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5-	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5-	10,5-	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3,5-	14	
7	Kesimpulan	2	3,5-	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5-	10,5-	
9	Bahasa	2	5,5-	7	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		88	

TOTAL BN 88  
IP ----- 3,5  
25

TOTAL B  
Mataram, 10 Februari 2020

Pengaji Utama,

Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M  
NIDN. 0804116101  
0830125501



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NAHDATUL LAILA  
NIM : 216120129  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU (STUDI KASUS JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU)".

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatiska	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	9	18	
5	Penyajian Data	3	9	18	
6	Analisa Data	4	9	18	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	6	12	
9	Bahasa	2	2	4	
10	Sikap	2	1	2	
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP -----

TOTAL B

Mataram, 10 Februari 2020

Pengaji Pendamping,

Dedy Iswanto, S.T., M.M  
NIDN. 0818087901



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin Tanggal Sepuluh Bulan Februari Tahun 2020 pukul 11.15 Wita** telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **NAHDATUL LAILA**  
NIM : 216120129  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis.  
Konsentrasi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU (STUDI KASUS JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU)".**

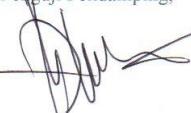
Rekap Nilai dari masing-masing Team Pengaji sebagai berikut :

No	Nama Team Pengaji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M NIDN. 0804116101	PU	3,52
2	Dedy Iswanto, S.T., M.M NIDN. 0818087901	PP	3,76
3	Lalu Hendra Maniza,S.Sos,MM NIDN. 0828108404	PN	3,24
<b>TOTAL</b>			10,52

$$\begin{array}{l} \text{Jumlah IP} \\ \text{Al IP} \xrightarrow{\quad} 10,52 \\ \text{Jmlh Pengaji} \xrightarrow{\quad} 3 \\ 10,52 = 3,52 \end{array}$$

Mataram, 10 Februari 2020

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Pengaji Utama,  <b>Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M</b> NIDN. 0804116101	Pengaji Pendamping,  <b>Dedy Iswanto, S.T., M.M</b> NIDN. 0818087901	Pengaji Netral,  <b>Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM</b> NIDN. 0828108404
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

**BERITA - ACARA**

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **NAHDATUL LAHLA**  
NIM : 216120129  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU (STUDI KASUS JNE CABANG UTAMA KABUPATEN DOMPU)".**

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatiska	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	8	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		80	

TOTAL BN : 80  
IP : 81  
TOTAL B : 25

Mataram, 10 Februari 2020  
Penguji Netral,

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