

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE
(STUDI KASUS DI KOTA MATARAM)**

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



OLEH :

NURLISAH WAHYUNINGSIH
NIM: 218120200

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.JNE (STUDI KASUS DI KOTA
MATARAM)**

Telah memenuhi syarat dan disetujui

Tanggal 09 Februari 2022

Menyetujui:

Pembimbing I



Drs. H.Darmansyah.,M.Si.
NIDN.0008075914

Pembimbing II



Rahmad Hidayat, S.A.P.,M.A.P
NIDN.0822048901

Mengetahui:

Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Ketua Program Studi



Lala Hendra maniza, S.Sos.,MM
NIDN.0828108404

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE (STUDI KASUS DI KOTA
MATARAM)**

Oleh:

NURLISAH WAHYUNINGSIH

218120200

SKRIPSI

Telah di pertahankan di depan penguji

Pada Tanggal: 09 Februari 2022

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Drs. H. Darmansyah., M.Si
NIDN. 0828108404

(PU) 

Rahmad Hidayat, S.A.P., M.A.P
NIDN. 0822048901

(PP) 

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

(PN) 

Mengesahkan,

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan**


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

SURAT PERNYATAAN LEMBAR KEASLIAN KARYA TULIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, dan/atau Doktor). Baik di Universitas Muhammadiyah, Maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam nasakah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan dengan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sangsi akademik, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi lainnya.

Mataram, 31 Januari 2022



NURLISAH WAHYUNINGSIH
NIM: 218120200



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

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

Nama : NURLISAH WAHYUNINGSIH
NIM : 218120200
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 07 Oktober 1999
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082 340 173 027
Email : nurlisa14118@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Pengaruh kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan pada
PT. JNE (Studi kasus Di kota Mataram).

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 46%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 14 Maret 2022
Penulis



Nurlisah wahyuningsih
NIM. 218120200

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : NURLISAH WAHYUNINGSIH
NIM : 218120200
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 07 Oktober 1999
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 340 173 027 / nurlisa1918@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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 dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE
(Studi kasus Di kota Mataram).

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada 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.

Mataram, 14 Maret2022
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Nurlisah Wahyuningsih
NIM. 218120200



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

MOTTO

***“jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung.
Buatlah jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak.”***

Banyak motivator bilang kita harus bisa mandiri dan percaya diri dengan apa yang kita miliki, Dan Allah swt. Memberikan kita sejumlah kelebihan yang memang itu dibutuhkan, kita untuk menjalankan hidup di dunia ini. Kelebihan itu masing-masing orang mungkin berbeda-beda, maka itulah temukan bakatmu, temukan jalanmu dan raihlah kesuksesan dengan jalan yang telah kau pilih.



PERSEMBAHAN

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, Bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman, dan warna-warni kehidupanku, kubersujud kepada Mu, serta engkau berikan aku kesempatan untuk sampai ke penghujung awal perjuanganku, dan segala puji bagimu ya Allah.

Alhamdulillah...Alhamdulillah...Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepada Allah SWT. yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Terimakasih telah kau tempatkan aku di antara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjaga ku, mendidikku, membimbingku dengan baik, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga Firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari siksa Api Nerakamu..

Untukmu Ayah (salahudin)...Ibu (Arinah)... Terimakasih...

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan dariku, meski belum semua itu aku raih, insya Allah atas dukungan Do'a dan restu semua mimpi itu akan terjawab di suatu saat nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasih kepada teman-teman dan orang-orang terdekat yang special dalam hidupku.

“Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Allah SWT. dan orang lain.

“Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama teman-teman terbaik..”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE (Studi Kasus Di Kota Mataram)”. Skripsi ini dapat di selesaikan karena ada kerja sama, bantuan dan motivasi dan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Arsyad Abd. Gani, M.pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza.S.Sos.MM, Selaku ketua prodi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram..
4. Bapak Drs. H. Darmansyah, M.Si Selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bibimbingan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP Selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bibimbingan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan do.a, semangat serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Para dosen yang tentunya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, teman-teman seperjuangan dan yang membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dan tentunya kritikan dan saran yang bersifat membangun itu yang selalu penulis harapkan.

Mataram, februari 2022

NURLISAH WAHYUNINGSIH

218120200



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.JNE
(STUDI KASUS DI KOTA MATARAM)**

Nurlisah Wahyuningsih¹, Dr.H.Darmansyah., 2 Rahmad Hidayat,S.A.P.,M.A.P³
Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pembimbing Pendamping³
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh harga (X1), Kualitas pelayanan (X2), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di PT.JNE. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan model Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil uji F (uji secara simultan) dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian karena nilai Fhitung > Ftabel atau $12,398 > 2,70$ nilai signifikan yang dihasilkan $0,000$ lebih kecil dari level of signifikan $0,05$. Karena Fhitung > Ftabel maka hal ini berarti bahwa variable harga dan kualitas pelayanan secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai Thitung >Ttabel atau $3,512 > 1,984$ dan nilai signifikan yang dihasilkan $0,001 < 0,05$. Maka hal ini berarti bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai Thitung > Ttabel 1 atau $2,820 > 1,984$ dan nilai signifikan yang di hasilkan $0,006 < 0,05$. Maka hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel harga sebesar $3,512$ dengan taraf signifikan $0,001$. Dilihat dari koefisien dapat diketahui bahwa secara Bersama-sama harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar $20,4\%$.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT.JNE (CASE STUDY IN MATARAM CITY)

Nurlisah Wahyuningsih¹, Dr. H. Darmansyah., M.Si², Rahmad Hidayat., S.A.P.,
M.A.P³
Student¹, First Advisor², Second Advisor³
Business Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

The purpose of this study is to see how price (X1) and service quality (X2) affect customer satisfaction (Y) at PT.JNE. This study used a Multiple Linear Regression model to analyze main and secondary data. Because the value of $F\text{-count} > F\text{-table}$ or $12,398 > 2.70$, the significant value produced is 0.000, which is smaller than the level of significant 0,05, it can be concluded that the price and quality of service together have a significant effect on purchasing decisions based on the results of the F test (simultaneous test). Because $F\text{-count} > F\text{-table}$, the price and service quality factors have a combined impact on customer satisfaction. Because the value of $T\text{-count} > T\text{-table}$ or $3.512 > 1.984$ and the resulting significant value is $0,001 < 0,05$, the price has a substantial effect on customer happiness. As a result, the price variable has a large impact on customer satisfaction. Because $T\text{-count} > T\text{-table 1}$ or $2.820 > 1.984$, and the significant value created is $0,006 < 0,05$, service quality has a considerable impact on customer satisfaction. As a result, the service quality variable has a large impact on client satisfaction. The price variable, which is 3.512 and has a significant level of 0.001, is the most important to customer happiness. According to the coefficient, pricing and service quality have a combined effect of 20.4% on customer satisfaction.

Keywords: *Price, Service Quality and Customer Satisfaction.*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
TABEL	xv
GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang Masalah	1
Rumusan Masalah	8
Tujuan Penelitian	9
Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
Penelitian Terdahulu	10
Landasan Teori	12
Kualitas Pelayanan	12
Harga	14
Kepuasan Pelanggan	15
Kerangka Berpikir	17
Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
Jenis dan Pendekatan Penelitian	20

Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
Populasi dan Sampel	21
Instrumen Penelitian.....	25
Teknik Analisis Data.....	26
Pengujian Kualitas Data	26
Pengujian Hipotesis.....	27
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
Sejarah Perusahaan.....	29
Lokasi Perusahaan.....	30
Visi dan Misi JNE	30
Struktur organisasi.....	31
Jenis-jenis Layanan	34
Manajemen Kepegawaian dan organisasi	37
Sistem Informasi JNE.....	40
Hasil Penelitian	42
Hasil Analisis Data.....	45
Pembahasan Hasil Penelitian	51
BAB V PENUTUP	
Kesimpulan.....	53
Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Data Konsumen PT. JNE di Kota Mataram 2017	4
TABEL 1.2 Data pelanggan PT.JNE di kota Mataram 2018	5
TABLE 1.3 Data pelanggan PT.JNE di kota Mataram 2020	6
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan terakhir	44
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan/profesi.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	45
Tabel 4.6 Hasil Uji validitas kualitas pelayanan (X2)	46
Tabel 4.7 Hasil Uji validitas kepuasan pelanggan (Y).....	46
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji Reabilitas harga	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Uji Reabilitas kepuasan pelanggan.....	48
Tebel 4.11 Hasil Pengujian Uji F.....	49
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Uji T.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Jalur Nugraha Ekakurur (JNE)	32
Gambar 4.2 Struktur Perusahaan Jasa Pengiriman Barang JNE	32



BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Saat ini, proses penghantaran barang sangat sering dilakukan oleh komunitas yang lebih luas, dan proses ini sangat cepat. Sebelum ini, orang-orang berdagang secara langsung (tradisional), tetapi sekarang orang Indonesia mulai beralih ke pasar virtual dan terbiasa berdagang melalui internet. Salah satu penyebab frekuensi penghantaran barang yang tinggi adalah peningkatan penjualan online dan penghantaran dokumen oleh perusahaan. Ini mendorong pertumbuhan pasar transportasi dan ekspedisi. Pada zaman dahulu, orang-orang hanya mengenal PT. Pos Indonesia adalah layanan pengiriman untuk komunikasi dan pengiriman barang. Namun, dengan munculnya banyak peserta baru, persaingan antara syarikat-syarikat kapal menjadi semakin keras, dan perusahaan asing juga muncul di pasar layanan kapal Indonesia.

PT JNE adalah salah satu penyedia layanan pengiriman yang paling terkenal. Kepuasan pelanggan seharusnya menjadi tujuan utama dalam berbisnis, khususnya di bidang jasa kurir. Kunci untuk memenangkan persaingan internal adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi dengan harga bersaing. Keberhasilan suatu perusahaan tergantung pada seberapa puas pelanggannya. Karena kebutuhan pelanggan itu sendiri yang beragam, sulit untuk mencapai kepuasan pelanggan individu, kebutuhan layanan pelanggan untuk menargetkan layanan yang saat ini

sedang dikembangkan, dan angkutan orang untuk distribusi barang. (ekspedisi). ..

Persaingan ketat bisnis pengiriman ekspres dapat dilihat tanpa gangguan

PT.JNE adalah perusahaan pengiriman dan logistik yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Path Nugraha Ekakurir, yang merupakan bahasa Sansekerta untuk Path Nugraha Ekakurir. Sekarang salah satu perusahaan kurir dan logistik online terbesar di Indonesia yang menyediakan layanan kurir dan penanganan pengiriman di Indonesia. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya kualitas pelayanan, jika kualitas pelayanan PT.JNE membuat pelanggan merasa baik maka pelanggan akan puas.

Kualitas dan keandalan yang baik tertanam di hati pelanggan kami. Dari semua aktivitas yang dilakukan perusahaan, pada akhirnya diringkas dalam nilai yang diberikannya kepada pelanggan dalam hal kepuasan yang dirasakan. Kepuasan adalah tingkat sensasi manusia dalam membandingkan kinerja suatu produk/jasa yang diterima dengan kinerja produk/jasa yang diharapkan (Kotler, 2009). Selain memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan, besar kecilnya harga yang diterapkan dapat memberikan dampak yang signifikan bagi perusahaan dalam persaingan dan dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli produk, sehingga perusahaan Anda juga perlu memperhatikan faktor harga.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138–138), kepuasan adalah perasaan kegembiraan atau kekecewaan yang timbul dari perbandingan kesan dan harapan dari produktivitas (atau hasil) produk. Jika Anda berpikir bahwa Anda akan puas dengan pelanggan Anda, Anda dapat mendapatkan banyak pelanggan. Ketika pelanggan berpuas hati, hubungan harmonis antara produsen dan pembeli

ditubuhkan, dasar yang baik untuk pembelian berulang dibentuk, rekomendasi terbentuk dari mulut ke mulut, yang memberi manfaat kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan oleh perusahaan layanan dapat ditafsirkan sebagai keadaan di mana harapan konsumen terhadap layanan sesuai dengan realitas yang diperoleh dari layanan yang diberikan kepada konsumen. Pelanggan akan kecewa jika layanan perusahaan tidak memenuhi harapan mereka.

Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dipelajari dari pengalaman mereka dengan perusahaan jasa dan jasa, apa yang dikatakan orang lain, dan pesan iklan. jalur PT. Sebagai perusahaan di industri jasa JNE, kami memberikan layanan berkualitas tinggi kepada klien kami. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman sesuai dengan harapan pelanggan.

Penilaian kepuasan sangat penting sebagai bahan evaluasi untuk menjadikan lokasi pengiriman lebih baik lagi, berikut data jumlah pengunjungnya:

Tabel 1.1
Data Konsumen PT. JNE di Kota Mataram 2017

NO.	Bulan	Jumlah Konsumen di PT.JNE, Mataram
1.	Januari	9.215
2.	Februari	5.978
3.	Maret	4.989
4.	April	8.689
5.	Mei	7.915
6.	Juni	8.919
7.	Juli	9.813
8.	Agustus	9.109
9.	September	8.236
10.	Oktober	7.987
11.	November	7.450
12.	Desember	9.279
	Total	97.579

Sumber : PT.JNE Cabang Mataram,2017.

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah tamu atau pengunjung yang datang ke PT.JNE cabang kota Mataram pada tahun 2017 mengalami penurunan dari 97.679 orang. Pada Januari tercatat 9.215 pengunjung, kemudian turun 5.978 pada Februari menjadi 4.989 pada Maret. dan meningkat lagi pada bulan April menjadi 8.689, kemudian menurun lagi pada bulan Mei menjadi 7.915 pengunjung. Pada bulan Juni meningkat lagi menjadi 8.919 dan pada bulan Juli menjadi 9.831 pengunjung. Pada Agustus sebanyak 9.109 pengunjung, kemudian turun 8.236 pada September, kemudian 7.897 pada Oktober, 7.450 pada November, dan kemudian meningkat lagi menjadi 9.279 pengunjung pada Desember.

Tabel 1.2
Data pelanggan PT.JNE di kota Mataram 2018

No.	Bulan	Jumlah Konsumen PT.JNE Di Kota Mataram
1.	Januari	9.918
2.	Februari	6.983
3.	Maret	8.678
4.	April	8.226
5.	Mei	7.928
6.	Juni	9.725
7.	Juli	9.543
8.	Agustus	9.928
9.	September	6.998
10.	Oktober	8.209
11.	November	7.990
12.	Desember	9.929
	Total	103.055

Sumber : PT.JNE Cabang Mataram,2018.

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung PT.JNE ke Kota Mataram kembali meningkat pada tahun 2018, dengan total 103.055 pengunjung. Jumlah pengunjung pada bulan Januari adalah 9.918, turun menjadi 6.938 pada bulan Februari dan meningkat sebesar 8.678 pada bulan Maret. April: 8.226, Mei: 7.928, Juni: 9.725, Juli: 9.543, Agustus: 9.928, September: 6.998, Oktober: 8.209, penurunan lebih lanjut. Pada bulan Desember, ada 8.929 pengunjung lagi.

Tabel 1.3
Data pelanggan PT.JNE di kota Mataram 2020

No.	Bulan	Jumlah Konsumen PT.JNE Di Kota Mataram
1.	Januari	9.986
2.	Februari	7.870
3.	Maret	8.979
4.	April	9.626
5.	Mei	8.967
6.	Juni	9.745
7.	Juli	9.643
8.	Agustus	8.928
9.	September	7.998
10.	Oktober	9.609
11.	November	8.992
12.	Desember	9.978
	Total	110.321

Tabel 1.3 di atas menunjukkan kunjungan wisatawan ke PT.JNE di Kota Mataram pada tahun 2021. Ada peningkatan 9.156 kunjungan di bulan Oktober, dan penurunan 8.200 lagi di bulan November, meningkat 9.939 kunjungan.

Kepuasan pelanggan biasanya merupakan studi komprehensif tentang kepuasan pelanggan melalui metode survei, termasuk survei yang dilakukan melalui surat, telepon, atau wawancara tatap muka. Melalui survei, perusahaan menerima jawaban dan umpan balik langsung dari pelanggan, serta sinyal positif bahwa perusahaan menghargai waktu produksi dan menawarkan nilai tambah kepada pelanggan seperti kenikmatan, hiburan, relaksasi, dan seringkali nilai tidak berwujud (Suharyono, 2016).

Perusahaan perlu meningkatkan daya saing mereka, mulai dari pengiriman tepat waktu dan kebijakan harga, karena kedua hal ini dipertimbangkan oleh pelanggan ketika menggunakan layanan pengiriman darat. Untuk alasan ini, selain layanan, perlu untuk memahami saluran penjualan yang tepat dalam bisnis. Saluran penjualan adalah saluran yang digunakan oleh produsen untuk menyebarkan produk di kalangan konsumen atau berbagai jenis kegiatan perusahaan yang bertujuan untuk membuat produk masuk ke tangan konsumen. Para peneliti memilih lokasi JNE di kota Mataram karena banyak pelanggan lebih suka layanan pengiriman JNE, dan nama atau imej merek JNE dikenal sebagai yang dipercaya dan pioneer dalam layanan ekspedisi yang menjamin waktu pengiriman terpendek di seluruh Indonesia.

JNE juga telah memilih harga yang cukup kompetitif. Tarif dihitung sesuai dengan berat barang JNE, dihitung dalam kilogram, dan dihitung secara proporsional. Kecepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh volume dan berat barang yang ditangani petugas.

Berdasarkan uraian yang di kemukakan diatas, maka saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.JNE (STUDI KASUS DI KOTA MATARAM)”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, masalah utama yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di kota Mataram?
- b. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di kota Mataram?
- c. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dan harga pada PT. JNE di kota Mataram?

Tujuan Penelitian

Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di kota Mataram.
- 3 Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE di kota Mataram.
- 4 Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE di kota Mataram.

Manfaat penelitian

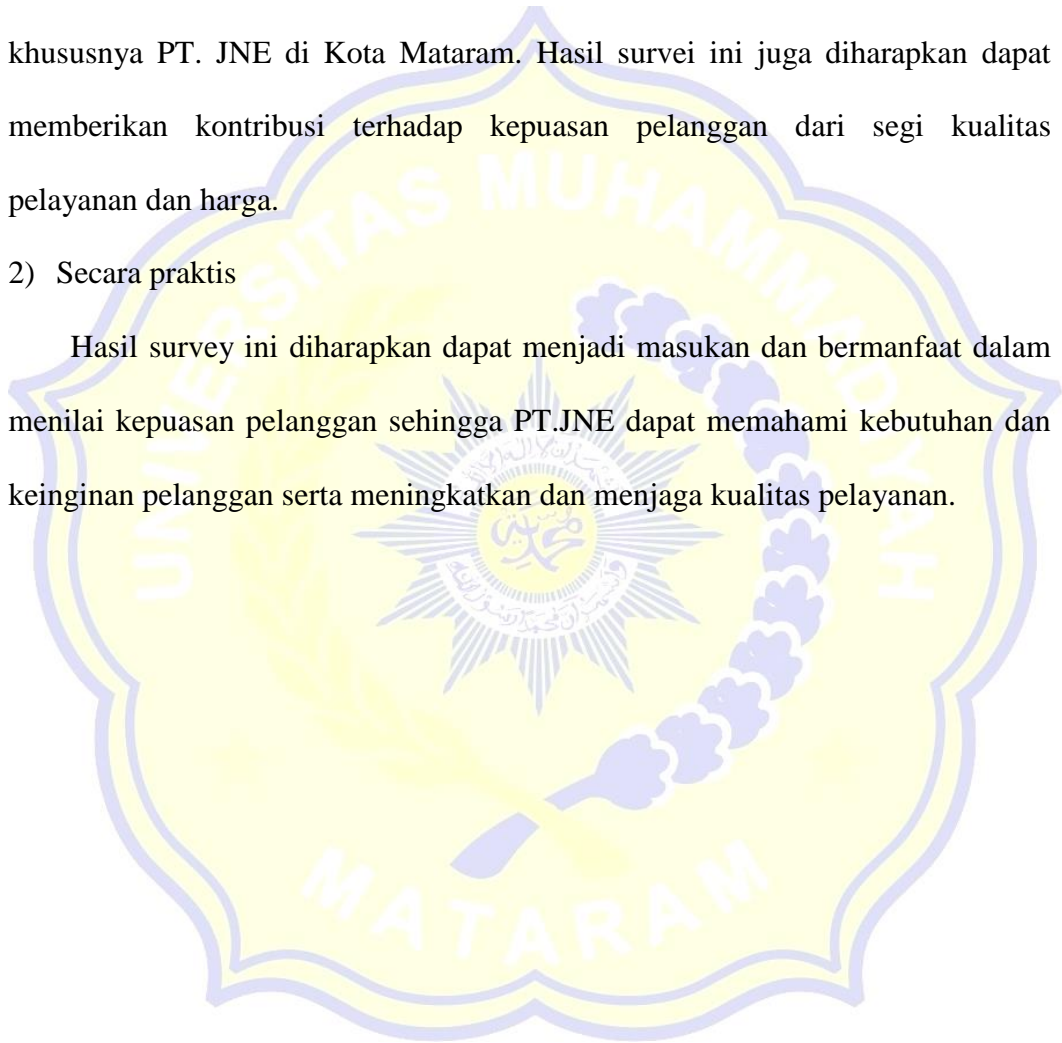
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teori dan praktikal seperti berikut:

1) Secara teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi literatur di bidang ekonomi khususnya PT. JNE di Kota Mataram. Hasil survei ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan dan harga.

2) Secara praktis

Hasil survey ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bermanfaat dalam menilai kepuasan pelanggan sehingga PT.JNE dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

a. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran penelitian ini, penulis menemukan beberapa penelitian yang masih relevan dengan penelitian ini, namun berbeda dengan penelitian tersebut.

1. Sustrisna (2017) pengaruh kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Kesamaan survei sebelumnya mirip dengan survei saat ini. Artinya, penggunaan variabel kepuasan pelanggan/pelanggan dan metode penelitian kuantitatif. Selain itu, meskipun ada dua perbedaan antara survei sebelumnya yang menggunakan survei deskriptif dan tujuan survei dalam hal kepuasan pelanggan dan harga, survei saat ini menggunakan jenis survei asosiatif. Pada survei sebelumnya, survei di JNE Pekanbaru dilakukan dengan menargetkan 93 responden pada tahun 2017.

2. Penelitian yang di lakukan oleh Januar Efendi panjaitan (2016). Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bersama atau parsial pada JNE Cabang Bandung terhadap kepuasan pelanggan, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan regresi berganda, dan teknik sampel yang digunakan adalah lebih dari 78 pelanggan yang pernah

menggunakan jasa JNE Cabang Bandung. Berdasarkan hasil survei, kualitas pelayanan (x) yang terdiri dari keandalan, kepastian, realisme, empati, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $0,003 < 0,05$ (nilai p). Hasil beberapa pengujian menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, dengan jumlah variabel signifikan (p-value) mencapai $0,21 < 0,05$. Kedua persamaan yang ada menggunakan pendekatan kuantitatif. Ada juga kesamaan. Artinya, pada penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan adalah improbability sampling, dan peneliti menggunakan random sampling, yang merupakan bagian dari sampel ketidakmungkinan. Ada perbedaan. Artinya, penelitian sebelumnya menggunakan regresi berganda, sedangkan penulis menggunakan regresi linier sederhana.

3. Azis (2016) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas konsumen (studi kasus pada penggunaan jasa pengiriman paket PT.Pos Indonesia (Persero). Hasil dari survey ini adalah kualitas pelayanan (X) adalah PT. Hal tersebut terbukti berdampak positif terhadap kepercayaan konsumen (Y) terhadap layanan antar ke rumah Pos Indonesia.

Kesamaan survei sebelumnya mirip dengan survei saat ini. Artinya, memiliki variabel kualitas pelayanan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Selain itu, perbedaan dari survei sebelumnya adalah PT. Studi kasus menggunakan sampel 125 responden dari PosIndonesia (Persero).

4. Wibowo (2015) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Studi pada PT.JNE Sukarta. Hasil dari survey ini adalah kualitas

pelayanan PT. Hal ini menunjukkan bahwa hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Sukarta.

Gunakan metode riset konsumen atau pelanggan dan kuantitatif. Apa bedanya dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan jenis penelitian asosiatif? Survey sebelumnya melakukan survey di JNE Sulta dan dilakukan pada tahun (2015).

b. Landasan Teori

i. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Layanan adalah aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang dihasilkan dari interaksi antara pelanggan dan karyawan, atau sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah pelanggan, atau serangkaian aktivitas.

Menurut Tjiptono (2006), kualitas pelayanan merupakan upaya memenuhi ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan harapan konsumen.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan biasanya ditampilkan sebagai agregat yang berisi dimensi individu untuk mendapatkan kualitas layanan secara keseluruhan, bukan konfigurasi individu. Tjiptono (2006) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki lima aspek utama (dalam urutan kepentingan relatif).

1) Reability (Keandalan)

Mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara instan, akurat dan dengan cara yang memuaskan berarti karyawan kami memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan mereka.

2) Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah keinginan staf untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif, yaitu motivasi staf untuk memecahkan masalah yang dihadapinya saat menggunakan layanan.

3) Assurance (Jaminan)

Ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan karyawan tanpa bahaya, risiko, atau kecurigaan. Itu tentang karyawan yang memiliki pemahaman yang baik tentang masalah atau keluhan pelanggan.

4) Emphaty (Perhatian)

Ini termasuk hubungan yang mudah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman tentang kebutuhan individu pelanggan, yang berarti mempekerjakan staf yang benar-benar tertarik untuk melayani pelanggan.

5) Bukti fisik (tangible) dari fasilitas fisik, peralatan, material yang digunakan perusahaan, dan penampilan karyawan.

ii. Harga

Harga adalah bagian dari pemasaran. Yaitu harga, produk, saluran dan promosi. Ini dikenal sebagai empat P (Harga, Produk, Lokasi dan Promosi). Harga

suatu perusahaan/unit usaha menghasilkan pendapatan (revenue), tetapi elemen lain dari bauran pemasaran: produk (produk), lokasi (lokasi/saluran), dan periklanan (promosi) harus ditanggung oleh perusahaan.

1. Tahap-tahap Penetapan Harga

Penetapan harga selalu menjadi masalah bagi setiap perusahaan karena penetapan harga bukanlah kekuasaan atau wewenang mutlak dari pengusaha atau perusahaan. Penetapan harga dapat menghasilkan pendapatan dari penjualan produk yang diproduksi dan dijual. Meskipun penetapan harga itu penting, banyak perusahaan masih belum sempurna dalam hal penetapan harga. Karena menghasilkan pendapatan penjualan, harga mempengaruhi tingkat penjualan, tingkat pengembalian, dan pangsa pasar yang dapat ditangkap perusahaan. Saat menentukan harga, faktor-faktor yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi harga harus dipertimbangkan:

- 1) Faktor langsung meliputi harga bahan baku, biaya produksi, biaya pemasaran, peraturan pemerintah, dan faktor lainnya.
- 2) Faktor-faktor yang tidak berhubungan langsung dengan penetapan harga tetapi berkaitan erat dengan harga produk sejenis yang dijual oleh pesaing, pengaruh harga terhadap hubungan antara alternatif dan pelengkap, dan terbatas pada hal-hal tersebut. tidak akan. diskon. Untuk distributor dan konsumen.

2. Metode penetapan harga

Penetapan Harga Tawar Beberapa perusahaan telah memperkenalkan penetapan harga murah. Mereka mendapatkan pelanggan setia dengan

membebankan harga yang cukup rendah untuk produk berkualitas tinggi.

Beberapa jenis utama penetapan harga biaya adalah:

- 1) Pengecer yang mematuhi kebijakan harga rendah harian akan mengenakan harga rendah tertentu dengan sedikit atau tanpa promosi harga atau penjualan khusus.
- 2) Harga Tinggi - Pengecer harga rendah membebankan harga yang lebih tinggi setiap hari, tetapi sering kali menjalankan promosi yang menurunkan harga untuk sementara.

3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu topik penelitian yang hangat. Ketika datang untuk meneliti dan mengukur kepuasan pelanggan, sifat kepuasan pelanggan sangat subjektif dan karena itu sulit untuk diukur. Tetapi meskipun demikian, tentu saja, Anda masih harus melakukan yang terbaik untuk fokus pada klien. Berikut beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan (Kolter 2000:38):

1. System keluhan dan saran

Banyak perusahaan membuka kotak penawaran dan menerima keluhan pelanggan. Yang lain memberi Anda amplop dengan alamat perusahaan Anda untuk menyampaikan saran, keluhan, dan kritik.

2. Kepuasan pelanggan

Di perusahaan yang melakukan survei umpan balik pelanggan, survei dapat dilakukan melalui surat, telepon, atau wawancara tatap muka, atau pelanggan mungkin diminta untuk menyelesaikan survei.

3. Pembeli bayangan

Dalam bisnis meminta orang tertentu untuk membeli dari bisnis lain atau bisnis mereka sendiri. The Mystery Shopper membagikan seluk beluk layanan yang melayaninya.

4. Analisa pelanggan yang lari

Klien hilang, coba telepon. Mereka diminta untuk melaporkan kasus-kasus di mana mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, dan apakah ada masalah yang tidak dapat diselesaikan. Dari jenis informasi kontak ini akan diperoleh operasi perusahaan dan ditingkatkan agar pelanggan tidak lari, yang meningkatkan kepuasan mereka.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap hasil kerja produk atau jasa dalam memajukan harapan pelanggan. Pelanggan puas ketika harapan mereka terpenuhi dan sangat puas ketika harapan mereka terlampaui.

c. Kerangka Berpikir

Ada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: Keandalan (Reability), Ketanggapan (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (empathy), Bikti Fisik (Tangibles) Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT.JNE (Studi Kasus Kota Mataram).

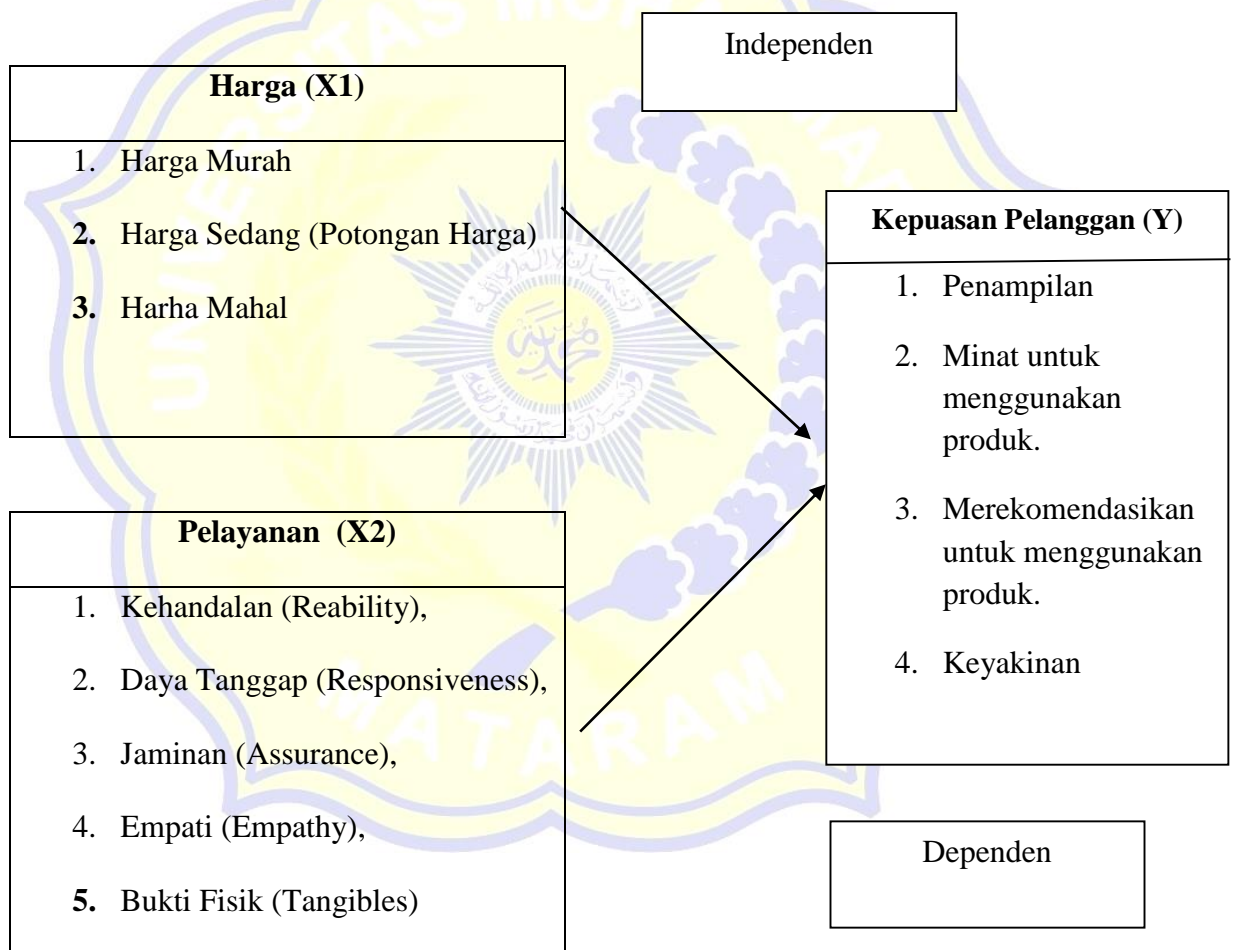
Jika kualitas dan harga layanan baik, pelanggan akan puas, dan jika kualitas dan harga layanan buruk, pelanggan tidak akan puas. Berdasarkan petunjuk di atas, Anda dapat membuat kerangka kerja berikut:

Gambar 2.1

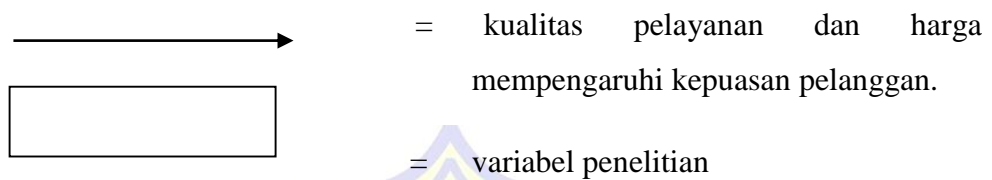
Kerangka pemikiran

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada PT.JNE (Studi Kasus Di Kota Mataram)



Seperti dapat dilihat dari grafik di atas, kualitas layanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kerangka mental pada gambar di atas dijelaskan sebagai berikut:



d. Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan jawaban awal terhadap tujuan penelitian yang dihasilkan dari struktur yang dibuat. Hipotesis adalah pernyataan awal tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis adalah asumsi awal jawaban dari masalah penelitian.

Berdasarkan masalah yang dijelaskan dalam Bab 1, hipotesis berikut terbukti secara empiris:

1. H_0 : kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan, terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di kota Mataram.
2. H_a : kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE di kota Mataram.

BAB III METODE PENELITIAN

4.1 Jenis dan pendekatan penelitian

1. Jenis penelitian

Metode penelitian berasal dari kata “method” yang berarti cara yang benar untuk melakukan sesuatu dimana “logo” berarti ilmu atau pengetahuan. Oleh karena itu, metodologi berarti bagaimana melakukan sesuatu dengan pemikiran yang matang untuk mencapai suatu tujuan. Survei adalah aktivitas yang Anda cari, rekam, buat, dan analisis untuk mengedit laporan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian terkait, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Survey ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga (X) terhadap kepuasan pelanggan PT.JNE Mataram (Y).

2. Pendekatan penelitian

Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan pembuktian kebenaran faktual di lapangan secara ilmiah dengan menggunakan evaluasi numerik dan komputasional dari kerangka teori yang digunakan.

4.2 Waktu Dan Lokasi Penelitian

a. Tempat penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di PT. JNE di Mataram, Nusa Tenggara Barat. Alasan dilakukannya survei ini adalah karena kebanyakan orang menggunakan jasa perusahaan ini untuk mengirimkan barangnya.

b. Waktu penelitian

Survei berjudul Dampak Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.JNE Di Kota Mataram. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini kurang lebih satu bulan pada hari izin penelitian bulan Januari, termasuk presentasi dalam bentuk disertasi, dan proses bimbingan.

4.3 Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah totalitas yang terdiri dari objek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulan darinya. Penentuan jumlah sampel dalam pengamatan berdasarkan penetapan Sugioyono (2002), diperoleh populasi sebanyak 155.368. Dari jumlah tersebut, peneliti mengambil sampel sebanyak 100 sampel untuk mewakili seluruh populasi yang ada.

2. Sampel dan Teknik pengumpulan data

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Untuk menentukan ukuran sampel, rumus bahasa Slovenia berikut dapat digunakan:

Di mana :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{10.000}{1+(10.000 \times 0,1)} \\
&= 1+10.000 (0,01) \\
&= 100 \text{ sampel}
\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil di atas, sampel untuk penelitian ini terdiri dari 100 responden.

$n = \text{ukuran sampel}$

$N = \text{populasi}$

$E =$ presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan yang masih di inginkan (10%).

3. Sumber dan Teknik pengumpulan data

1) Sumber data

Sumber data adalah sumber untuk mengambil data survei. Data yang digunakan dalam survei ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer bersumber langsung dari PT. JNE (studi kasus di kota Mataram). Dengan bentuk data primer berupa data kepuasan pelanggan dengan kepuasan pelayanan.
- b. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, data, buku, media elektronik, jurnal dan sumber lain yang berhubungan dengan pertanyaan penelitian.

2) Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah metode dimana peneliti menemukan atau memperoleh informasi kuantitatif dari responden, tergantung pada ruang lingkup penelitian.

- 1) Kuesioner merupakan alat pengumpulan data primer untuk ditanyakan kepada responden secara tertulis.
- 2) Observasi digunakan untuk menyusun disertasi dan mengumpulkan data awal yang digunakan sebagai bahan observasi pelanggan PT.JNE di Kota Mataram.
- 3) Ditentukan. Kepuasan pelanggan, buku, jurnal penelitian sebelumnya, dan internet.

3) Variabel dan Definisi Operasional

➤ Variabel penelitian

Menurut Sugiono, dibutuhkan bentuk peneliti menerapkannya sebagai subjek penelitian, memperoleh informasi, dan menarik kesimpulan. Jenis-jenis variabel tersebut adalah:

- 1) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau memicu perubahan atau terjadinya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel terikat untuk survei ini adalah kepuasan pelanggan.
- 2) Variabel dependen (variabel terkait) adalah variabel yang dipengaruhi atau dipengaruhi oleh adanya variabel independen. Variabel terikat untuk survei ini adalah kepuasan pelanggan.

➤ Definisi Operasional

Definisi operasional adalah variabel yang tujuannya adalah untuk memahami arti dari setiap variabel survei sebelum dianalisis. Berikut ini digunakan dalam penelitian ini:

a. Variabel X yaitu kualitas pelayanan dengan indicator sebagai berikut :

- a) Keandalan (Reability)
- b) Daya Tanggap (responsiveness)
- c) Jaminan (Warranty)
- d) Empati
- e) Bukti Fisik (tangible)

b. Variabel Y adalah kepuasan pelanggan dengan indikator sebagai berikut :

- a) Loyalitas atau Kesetiaan
- b) Beli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk dan layanan yang sudah ada atau yang diboroskan.
- c) Memberikan komentar positif dan konstruktif tentang perusahaan dan produk serta layanannya.

4.4 Instrumen penelitian

Alat penelitian adalah alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, membuatnya lebih mudah untuk dikerjakan, dan meningkatkan hasil, dan diatur untuk kemudahan pemrosesan.

Peneliti menggunakan survei karena mereka menggunakan survei karena mereka merespon dengan memberikan jawaban kepada banyak responden, yang

dapat mengurangi dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan data. Kuesioner disebar dengan membagikan kertas berisi pertanyaan tersebut.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Ini merupakan ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2013). Skala Likert memungkinkan responden untuk menjawab pertanyaan survei dengan skor (X) atau skor (), dan kemudian skor alternatif jawaban mereka untuk mengolah data kuantitatif. Pembobotan skor diatur ke tingkat yang tetap.

1. Sangat Setuju : Skor 5
2. Setuju : Skor 4
3. Kurang Setuju : Skor 3
4. Tidak Setuju : Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju : Skor 1

4.5 Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data
2. Uji Validitas

Validitas yang berarti ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan fungsi ukur alat ukur (tes). Pengujian validasi digunakan untuk melihat seberapa akurat suatu perangkat atau item ketika mengukur apa yang ingin diukur. Item survei yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Metode untuk membuat keputusan validasi adalah sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan signifikansi
 - a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, elemen dinyatakan tidak valid
 - b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, elemen dinyatakan valid
- 2) Berdasarkan nilai korelasi
 - a) Semacam. Jika r hitung $<$ nilai r tabel, maka item tersebut dinyatakan tidak valid
 - b) Item dinyatakan valid jika r hitung $>$ nilai r tabel
3. Uji Reabilitas

Reliability ini berarti bahwa pengukuran tersebut dapat diandalkan, andal, konsisten, stabil, dan andal. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi suatu instrumen dan menguji apakah hasilnya konsisten pada pengukuran berulang. Kuesioner yang tidak dapat diandalkan memiliki pengukuran yang tidak konsisten dan pengukuran yang tidak dapat diandalkan. Metode penentuan uji reliabilitas menggunakan limit 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas di bawah 0,6 buruk, 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 baik.

4. Pengujian Hipotesis

- Regresi Linier Sederhana

Keandalan berasal dari kata reliability. Ini berarti bahwa pengukuran tersebut dapat diandalkan, andal, konsisten, stabil, dan andal. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi suatu instrumen dan menguji apakah hasilnya konsisten pada pengukuran berulang. Kuesioner yang tidak dapat diandalkan memiliki pengukuran

yang tidak konsisten dan pengukuran yang tidak dapat diandalkan. Metode penentuan uji reliabilitas menggunakan limit 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas di bawah 0,6 buruk, 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 baik.

- Uji t

Menurut Wiratma (2015:10), ujian merupakan ujian koefisien regresi separa individu yang digunakan untuk menentukan sama ada pembolehubah bebas (X) mempengaruhi pembolehubah (Y) secara individu.

- Koefisien Determinasi

Parameter determinan (R) adalah parameter yang menunjukkan besarnya persentase variabel independen. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin baik interpretasi variabel independen terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, regresi yang dihasilkan berguna untuk mengestimasi nilai variabel terikat.