

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan digital PT. J&T express dikategorikan sangat berkualitas, sedangkan kepuasan konsumen pengguna jasa PT. J&T express dikategorikan sangat puas. Hasil regresi ordinal yang menguji pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan konsumen membentuk model regresi :

$$\text{Logit } (y=3,00)=3,339 + 1,819x_i$$

$\text{Logit } (y=4,00)=8,219 + 1,819x_i$, di mana model kedua dinyatakan signifikan dan layak sehingga bisa diartikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan digital dipastikan mampu meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2. Saran

Website PT. J&T express sebaiknya menambahkan beberapa menu baru yang penting seperti menu laporan barang sampai di gudang, dan menu barang sampai di tangan konsumen. Sehingga pengirim dan calon penerima bisa mengecek barang yang dikirim dan akan diterima. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, waktu pengiriman dan penerimaan barang harus lebih ditingkatkan ketepatannya, karena masih ada konsumen yang mengeluhkan ketepatan waktu pada pelayanan PT. J&T express.

Untuk peneliti yang lain disarankan untuk mengkaji dan menganalisis tentang tampilan yang diharapkan oleh konsumen dan menu-menu yang

menarik, dan juga faktor-faktor yang memengaruhi konsumen memilih J&T express sebagai perusahaan ekspedisi yang mereka percaya.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Ardi, A.N., & Yulisetiari, D. (2018). The Effect of Lazada Website Quality to Satisfaction and Consumer Loyalty. *International Journal of Research Science & Management*, 5(10), 11-15.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Armanto, I.D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indi Home Triple Play. *E-Journal Manajemen UNUD*, 7(3), 1282-1309. DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i03.p06>.
- Barnes, S. J. and Vidgen R. (2001). *Assessing the quality of auction Web sites*. Hawaii International Conference on Systems Sciences.
- (2001). An evaluation of cyberbookshops: the WebQual method. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 11-30.
- Gujarati, D. (1995). *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing Management Edisi 13*. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nazir, M. (2015). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen (edisi kesepuluh)*. Jakarta: Erlangga.
- Saladin, D. (2003). *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung : Linda Karya.
- Sinambela, L.P., & et.all. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2002). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta : Andi.
- (2000). *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andy offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Tse & Wilton (1988). *Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga*. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yaghoubi, N. M. et al. (2011). Internet bookstore quality assessment: Iranian evidence. *African Journal of Business Management* , 5(30), 12031-12039.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2012). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 5th ed.* Boston : Mc.Graw-Hill.
- Zeithaml, V.A. (2003). *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi : Tata McGraw Hill.



LAMPIRAN - LAMPIRAN



Lampiran 1. Lembar Kuesioner

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Konsumen PT. J&T
di –
tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dena Marlina Afsari

NIM : 216110010

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Mataram

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Mataram)**”.

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan Penelitian. Jika bapak/ibu, saudara/i bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan.

Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Dena Marlina Afsari)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

(Informed Consent)

Saya yang bertandatangan dibawah ini bersedia menjadi responden setelah diberikan penjelasan

Nama : Dena Marlina Afsari

NIM : 216110010

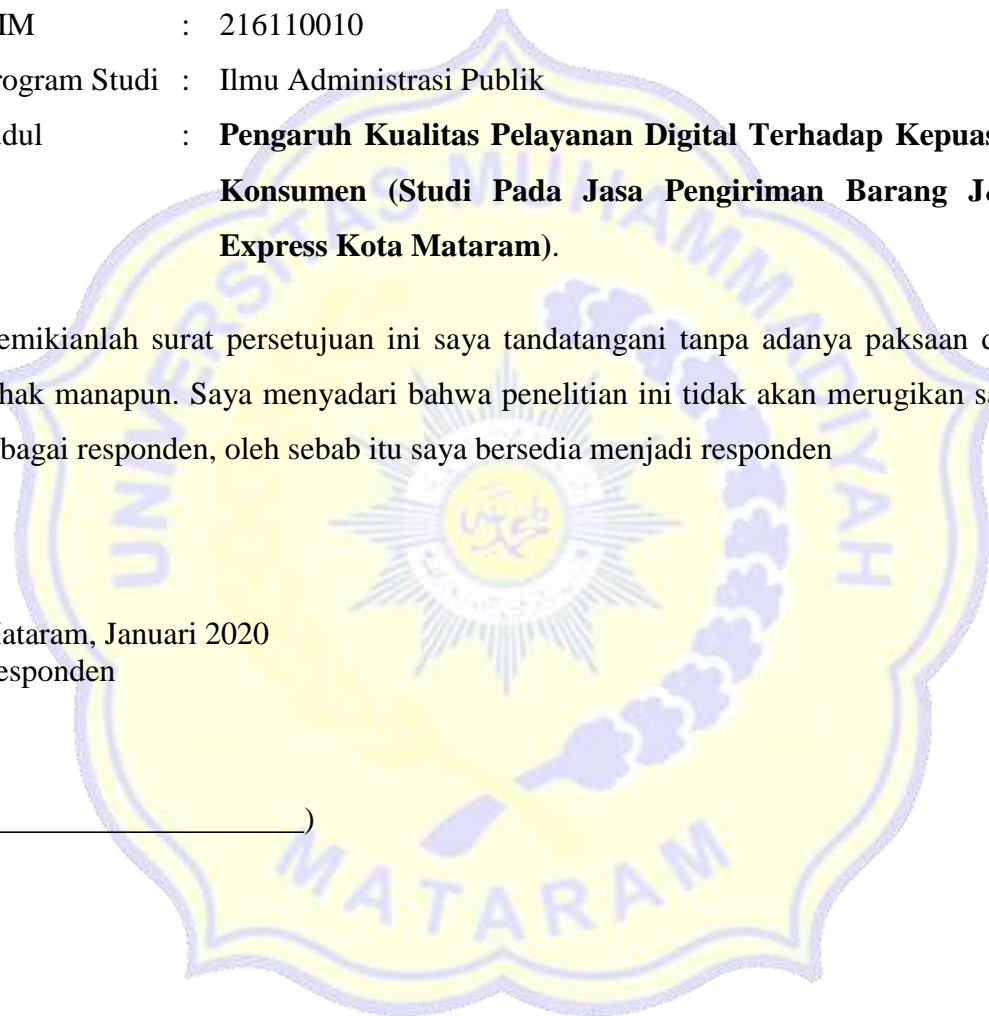
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Mataram).**

Demikianlah surat persetujuan ini saya tandatangani tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan merugikan saya sebagai responden, oleh sebab itu saya bersedia menjadi responden

Mataram, Januari 2020
Responden

(_____)



I. Identitas Responden

No. Urut Responden

Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan mencentang (√) pada kotak jawaban, jika terjadi kesalahan pengisian maka berilah tanda (x) untuk memperbaiki pilihan anda.

- Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan
- Usia : <25 tahun 25 -30 tahun 31-35 tahun
 36-40 tahun 41-45 tahun >45 tahun
- Pendidikan Terakhir : SMP SMA D1/D2/D3
 Sarjana S1 Pasca Sarjana Lainnya
- Pekerjaan : PNS wiraswasta Swasta TNI/POLRI
 Lainnya

II. Kuesioner Kualitas Layanan Digital

1. Website PT J&T mudah digunakan oleh konsumen untuk segala keperluan terkait pengiriman barang.
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
2. Website PT J&T mudah diakses dan tidak membingungkan konsumen.
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
3. Informasi yang diberikan oleh website J&T berguna, akurat dan tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen.
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
4. Informasi pada website J&T merupakan informasi yang selalu terbaru.
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju
5. Menu pada website sangat membantu konsumen untuk mengakses informasi
 Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

6. Bahasa pada website mudah dimengerti dan membimbing konsumen untuk mengakses informasi

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju



III. Kuesioner Kepuasan Konsumen

1. Adanya beberapa paket (produk/ jasa) pengiriman yang ditawarkan J&T memberikan kepuasan memilih bagi konsumen.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

2. Pilihan produk memang memiliki jenis perbedaan dari kecepatan, dan ketepatan waktu serta jaminan yang berbeda.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

3. Pengiriman barang tepat waktu dan pelayanan pengiriman J&T memuaskan.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

4. Karyawan dan kurir melayani dengan ramah, memiliki kemampuan komunikasi dan respon yang baik dan memuaskan konsumen.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

5. J&T merupakan perusahaan pengiriman yang memiliki nama baik dan meyakinkan bagi konsumen.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

6. Harga yang ditawarkan relatif terjangkau dan memuaskan dibandingkan produk jasa pengiriman lainnya.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

7. Harga tiap paket produk pengiriman sesuai dengan pelayanan dan memuaskan.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

8. Konsumen puas karena tidak ada biaya tambahan yang harus dikeluarkan dalam proses pengiriman sampai ke tangan konsumen.

Sangat Setuju Setuju Cukup Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner

2A. Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin Interval Usia, Pendidikan dan Pekerjaan

No. Responden	Jenis Kelamin	Interval Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	laki-laki	41-45 tahun	Pascasarjana	Swasta
2	laki-laki	31-35 tahun	Pascasarjana	Lainnya
3	perempuan	36-40 tahun	Pascasarjana	PNS
4	perempuan	25-30 tahun	Sarjana S1	Lainnya
5	laki-laki	41-45 tahun	Pascasarjana	Swasta
6	perempuan	<25 tahun	Sarjana S1	Swasta
7	perempuan	<25 tahun	SMA	Lainnya
8	perempuan	<25 tahun	D1/D2/D3	Swasta
9	perempuan	<25 tahun	SMA	Lainnya
10	perempuan	25-30 tahun	SMA	Wiraswasta
11	perempuan	<25 tahun	Sarjana S1	Lainnya
12	perempuan	<25 tahun	Sarjana S1	Lainnya
13	perempuan	<25 tahun	Lainnya	Lainnya
14	laki-laki	25-30 tahun	Lainnya	Lainnya
15	perempuan	<25 tahun	SMP	Lainnya
16	perempuan	<25 tahun	SMP	PNS
17	laki-laki	25-30 tahun	SMA	Lainnya
18	laki-laki	25-30 tahun	Sarjana S1	Lainnya
19	laki-laki	25-30 tahun	SMA	Lainnya
20	perempuan	25-30 tahun	Pascasarjana	Lainnya
21	perempuan	<25 tahun	SMA	Wiraswasta
22	perempuan	<25 tahun	SMP	Lainnya
23	laki-laki	25-30 tahun	SMA	Swasta
24	perempuan	<25 tahun	D1/D2/D3	Swasta
25	laki-laki	25-30 tahun	Pascasarjana	Lainnya
26	perempuan	<25 tahun	SMP	Lainnya
27	perempuan	<25 tahun	Sarjana S1	Swasta
28	perempuan	25-30 tahun	Pascasarjana	Lainnya
29	perempuan	31-35 tahun	Sarjana S1	Swasta
30	perempuan	<25 tahun	SMA	Lainnya
31	laki-laki	41-45 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta
32	laki-laki	25-30 tahun	D1/D2/D3	Wiraswasta
33	perempuan	<25 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta
34	perempuan	25-30 tahun	Sarjana S1	PNS
35	perempuan	<25 tahun	D1/D2/D3	Swasta
36	laki-laki	41-45 tahun	SMA	PNS

No. Responden	Jenis Kelamin	Interval Usia	Pendidikan	Pekerjaan
37	laki-laki	25-30 tahun	Sarjana S1	Lainnya
38	laki-laki	25-30 tahun	SMA	Lainnya
39	perempuan	<25 tahun	Sarjana S1	Swasta
40	perempuan	36-40 tahun	D1/D2/D3	TNI/Polri
41	perempuan	<25 tahun	Lainnya	Lainnya
42	laki-laki	25-30 tahun	Sarjana S1	Lainnya
43	perempuan	<25 tahun	D1/D2/D3	Lainnya
44	laki-laki	<25 tahun	SMA	Wiraswasta
45	laki-laki	25-30 tahun	D1/D2/D3	Swasta
46	perempuan	31-35 tahun	Sarjana S1	Wiraswasta
47	laki-laki	25-30 tahun	D1/D2/D3	Wiraswasta
48	laki-laki	36-40 tahun	Sarjana S1	Swasta
49	laki-laki	31-35 tahun	Sarjana S1	Swasta
50	perempuan	36-40 tahun	Sarjana S1	PNS



Lampiran 2B. Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Pelayanan Digital

No. Responden	Kualitas Pelayanan Digital						Total	Rata-Rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6			
1	5	3	4	4	3	3	22	3.67	Baik
2	4	4	3	4	4	4	23	3.83	Baik
3	4	5	4	4	5	5	27	4.50	Sangat_Baik
4	3	3	3	3	3	3	18	3.00	Cukup_Baik
5	4	3	4	4	3	3	21	3.50	Baik
6	5	5	4	4	4	5	27	4.50	Sangat_Baik
7	5	5	5	5	4	5	29	4.83	Sangat_Baik
8	4	4	5	3	5	4	25	4.17	Baik
9	5	4	4	4	5	3	25	4.17	Baik
10	3	3	4	4	3	2	19	3.17	Cukup_Baik
11	5	3	4	2	2	3	19	3.17	Cukup_Baik
12	5	4	4	4	5	4	26	4.33	Sangat_Baik
13	5	4	4	5	4	5	27	4.50	Sangat_Baik
14	5	5	4	4	4	4	26	4.33	Sangat_Baik
15	5	4	4	3	3	4	23	3.83	Baik
16	5	4	2	3	4	3	21	3.50	Baik
17	4	5	5	4	4	4	26	4.33	Sangat_Baik
18	5	3	4	3	4	4	23	3.83	Baik
19	5	3	4	3	3	4	22	3.67	Baik
20	5	4	3	2	3	3	20	3.33	Cukup_Baik
21	5	5	4	3	3	5	25	4.17	Baik
22	4	4	4	4	4	4	24	4.00	Baik
23	5	5	5	5	5	5	30	5.00	Sangat_Baik
24	5	5	5	4	4	4	27	4.50	Sangat_Baik
25	5	4	4	4	4	5	26	4.33	Sangat_Baik
26	5	4	5	4	4	5	27	4.50	Sangat_Baik
27	5	5	3	3	3	4	23	3.83	Baik
28	4	5	3	3	4	5	24	4.00	Baik
29	4	4	5	5	5	5	28	4.67	Sangat_Baik
30	5	5	3	4	4	5	26	4.33	Sangat_Baik
31	5	5	4	5	4	4	27	4.50	Sangat_Baik
32	4	4	5	5	4	5	27	4.50	Sangat_Baik
33	4	5	5	4	4	5	27	4.50	Sangat_Baik
34	5	5	5	3	3	3	24	4.00	Baik
35	4	4	4	4	5	3	24	4.00	Baik

No. Responden	Kualitas Pelayanan Digital						Total	Rata-Rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6			
36	5	4	4	3	3	3	22	3.67	Baik
37	5	5	4	4	4	5	27	4.50	Sangat_Baik
38	5	4	4	5	5	4	27	4.50	Sangat_Baik
39	5	5	4	3	3	3	23	3.83	Baik
40	4	5	4	4	4	4	25	4.17	Baik
41	5	4	5	4	4	4	26	4.33	Sangat_Baik
42	5	4	5	4	4	4	26	4.33	Sangat_Baik
43	4	4	3	3	4	4	22	3.67	Baik
44	4	5	5	4	4	4	26	4.33	Sangat_Baik
45	4	3	4	4	4	5	24	4.00	Baik
46	4	4	3	4	4	5	24	4.00	Baik
47	5	4	3	4	4	4	24	4.00	Baik
48	4	4	3	4	4	4	23	3.83	Baik
49	4	4	5	4	4	3	24	4.00	Baik
50	4	5	4	4	4	4	25	4.17	Baik



2C. Sebaran Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen

No. Resp	Kualitas Pelayanan Digital								Total	Rata-Rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8			
1	4	5	3	5	4	4	5	5	35	4.38	Sangat_Puas
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00	Puas
3	4	4	2	5	4	4	3	5	31	3.88	Puas
4	3	3	4	4	3	3	4	4	28	3.50	Puas
5	3	3	4	4	4	3	3	5	29	3.63	Puas
6	4	3	5	5	5	4	5	5	36	4.50	Sangat_Puas
7	3	5	5	3	3	3	5	3	30	3.75	Puas
8	4	4	4	3	5	4	4	4	32	4.00	Puas
9	3	4	3	3	4	5	3	3	28	3.50	Puas
10	4	4	3	4	5	3	3	3	29	3.63	Puas
11	5	4	4	4	4	3	4	4	32	4.00	Puas
12	5	4	4	4	4	5	5	5	36	4.50	Sangat_Puas
13	5	5	5	4	4	4	4	5	36	4.50	Sangat_Puas
14	5	5	4	4	5	4	4	5	36	4.50	Sangat_Puas
15	5	4	4	5	5	4	5	5	37	4.63	Sangat_Puas
16	4	3	4	3	3	4	5	4	30	3.75	Puas
17	5	4	4	5	5	5	4	4	36	4.50	Sangat_Puas
18	5	3	5	2	5	3	4	3	30	3.75	Puas
19	3	5	3	4	5	4	3	3	30	3.75	Puas
20	4	5	3	4	4	3	3	3	29	3.63	Puas
21	5	5	3	4	5	5	5	3	35	4.38	Sangat_Puas
22	4	4	4	4	5	4	4	3	32	4.00	Puas
23	3	4	5	2	5	3	5	3	30	3.75	Puas
24	5	4	4	4	4	5	5	5	36	4.50	Sangat_Puas
25	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4.63	Sangat_Puas
26	5	5	4	4	4	4	4	5	35	4.38	Sangat_Puas
27	5	4	4	3	4	4	5	5	34	4.25	Sangat_Puas
28	3	4	4	5	5	4	3	3	31	3.88	Puas
29	5	5	4	3	3	4	4	4	32	4.00	Puas
30	4	4	5	5	4	4	3	3	32	4.00	Puas
31	4	4	5	5	4	5	5	5	37	4.63	Sangat_Puas
32	5	5	3	4	3	3	4	3	30	3.75	Puas
33	4	4	5	4	4	5	4	5	35	4.38	Sangat_Puas
34	5	4	3	4	3	3	4	4	30	3.75	Puas

No. Resp	Kualitas Pelayanan Digital								Total	Rata-Rata	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8			
35	2	5	5	3	5	3	3	3	29	3.63	Puas
36	4	2	2	4	4	3	3	4	26	3.25	Cukup_Puas
37	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4.25	Sangat_Puas
38	5	4	4	4	4	5	5	5	36	4.50	Sangat_Puas
39	5	5	4	3	3	4	4	4	32	4.00	Puas
40	5	5	4	4	4	3	3	4	32	4.00	Puas
41	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4.38	Sangat_Puas
42	5	4	5	4	4	5	4	4	35	4.38	Sangat_Puas
43	4	4	4	4	4	4	3	5	32	4.00	Puas
44	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4.25	Sangat_Puas
45	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4.38	Sangat_Puas
46	4	4	4	5	5	4	5	4	35	4.38	Sangat_Puas
47	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4.25	Sangat_Puas
48	4	3	5	3	4	3	4	3	29	3.63	Puas
49	3	4	3	4	4	4	3	3	28	3.50	Puas
50	4	4	3	4	4	4	3	3	29	3.63	Puas



Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Statistics

		jenis_kelamin	Interval_usia	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	perempuan	30	60.0	60.0	60.0
	laki-laki	20	40.0	40.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

Interval_usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 tahun	21	42.0	42.0	42.0
	25-30 tahun	17	34.0	34.0	76.0
	31-35 tahun	4	8.0	8.0	84.0
	36-40 tahun	4	8.0	8.0	92.0
	41-45 tahun	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	4	8.0	8.0	8.0
	SMA	11	22.0	22.0	30.0
	D1/D2/D3	8	16.0	16.0	46.0
	Sarjana S1	17	34.0	34.0	80.0
	Pascasarjana	7	14.0	14.0	94.0
	Lainnya	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	5	10.0	10.0	10.0
	Wiraswasta	8	16.0	16.0	26.0
	Swasta	13	26.0	26.0	52.0
	TNI/Polri	1	2.0	2.0	54.0
	Lainnya	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas Alpha

Reliability

[DataSet0] D:\SKRIPSI\DENA\validreal_dena.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	17	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	17	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.771	6

Inter-Item Correlation Matrix

	itemx1	itemx2	itemx3	itemx4	itemx5	itemx6
itemx1	1.000	.357	-.048	-.030	.201	.511
itemx2	.357	1.000	.308	.463	.510	.604
itemx3	-.048	.308	1.000	.433	.267	.463
itemx4	-.030	.463	.433	1.000	.475	.475
itemx5	.201	.510	.267	.475	1.000	.393
itemx6	.511	.604	.463	.475	.393	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
itemx1	18.7647	9.316	.269	.442	.797
itemx2	19.4706	7.515	.670	.474	.706
itemx3	19.4118	8.632	.410	.344	.769
itemx4	19.8235	7.654	.532	.452	.741
itemx5	19.6471	7.743	.535	.342	.740
itemx6	19.6471	6.993	.730	.631	.685

Case Processing Summary

		N	%
Valid		17	100.0
Cases Excluded ^a		0	.0
Total		17	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.630	.619	8

Inter-Item Correlation Matrix

	itemy1	itemy2	itemy3	itemy4	itemy5	itemy6	itemy7	itemy8
itemy1	1.000	.092	.309	.212	.417	.239	.369	.421
itemy2	.092	1.000	-.224	.098	.102	.105	-.200	-.183
itemy3	.309	-.224	1.000	-.109	-.115	-.117	.671	.408
itemy4	.212	.098	-.109	1.000	.289	.236	.098	.535
itemy5	.417	.102	-.115	.289	1.000	.234	-.205	.094
itemy6	.239	.105	-.117	.236	.234	1.000	.210	.288
itemy7	.369	-.200	.671	.098	-.205	.210	1.000	.456
itemy8	.421	-.183	.408	.535	.094	.288	.456	1.000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
itemy1	27.8824	7.735	.583	.464	.516
itemy2	28.0000	10.875	-.048	.172	.692
itemy3	28.0000	9.750	.226	.635	.622
itemy4	28.1765	8.779	.379	.500	.582
itemy5	27.7059	9.596	.221	.431	.625
itemy6	28.2353	9.191	.327	.328	.597
itemy7	28.0000	8.875	.372	.645	.585
itemy8	28.0000	7.750	.570	.612	.519



Lampiran 5. Distribusi Frekuensi Data Kualitas Pelayanan Digital dan Kepuasan Konsumen

		x11	x12	x13	x14	x15	x16
N	Valid	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.5400	4.2200	4.0400	3.8000	3.8800	4.0400

		y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.2000	4.1400	3.9400	3.9400	4.2000	3.9600	4.0400	4.0400

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	2	4.0	4.0	4.0
	S	19	38.0	38.0	42.0
	SS	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	8	16.0	16.0	16.0
	S	23	46.0	46.0	62.0
	SS	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	10	20.0	20.0	22.0
Valid S	25	50.0	50.0	72.0
SS	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	4.0	4.0	4.0
CS	13	26.0	26.0	30.0
Valid S	28	56.0	56.0	86.0
SS	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	12	24.0	24.0	26.0
Valid S	29	58.0	58.0	84.0
SS	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

x16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	12	24.0	24.0	26.0
Valid S	21	42.0	42.0	68.0
SS	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	8	16.0	16.0	18.0
S	21	42.0	42.0	60.0
SS	20	40.0	40.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	2.0	2.0	2.0
CS	6	12.0	12.0	14.0
S	28	56.0	56.0	70.0
SS	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	4.0	4.0	4.0
CS	10	20.0	20.0	24.0
S	27	54.0	54.0	78.0
SS	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	4.0	4.0	4.0
CS	9	18.0	18.0	22.0
Valid S	29	58.0	58.0	80.0
SS	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CS	7	14.0	14.0	14.0
Valid S	26	52.0	52.0	66.0
SS	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y16

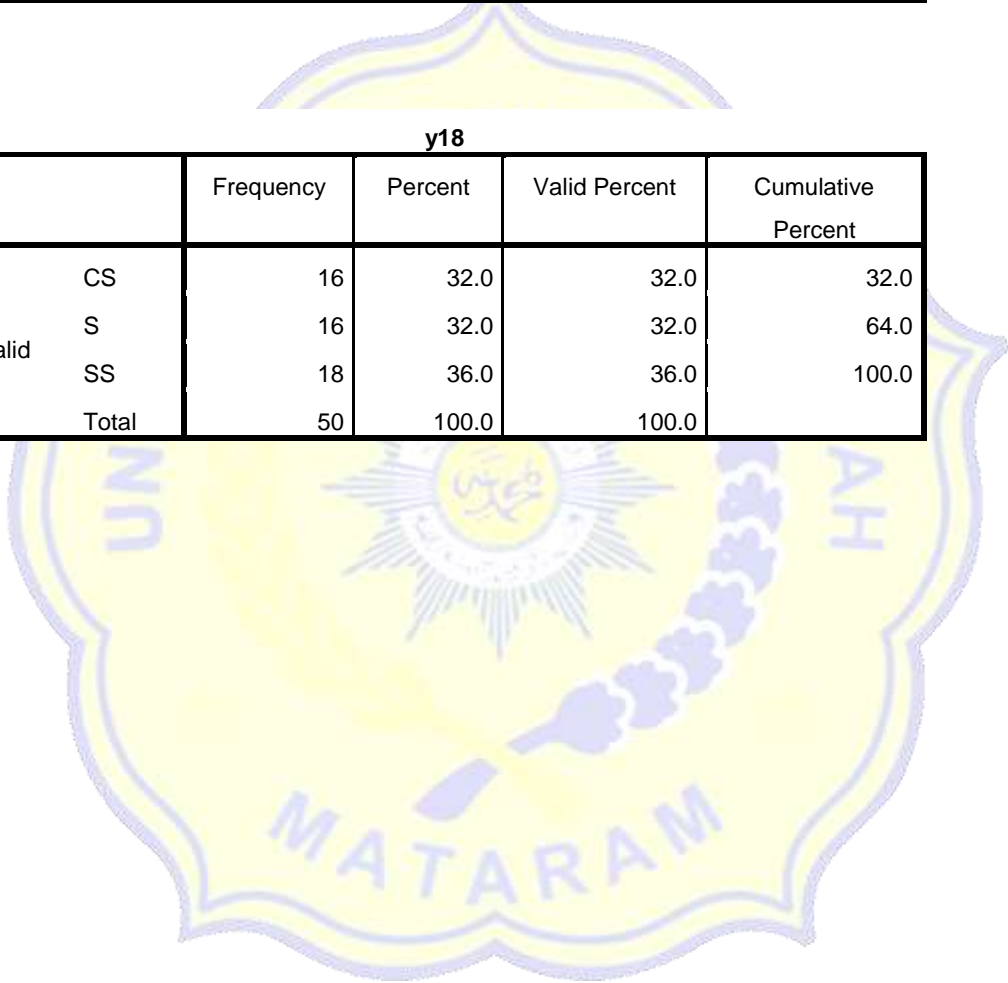
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CS	14	28.0	28.0	28.0
Valid S	24	48.0	48.0	76.0
SS	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

y17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	14	28.0	28.0
	S	20	40.0	68.0
	SS	16	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0

y18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	16	32.0	32.0
	S	16	32.0	64.0
	SS	18	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0



Lampiran 6. Output Regresi Ordinal

[DataSet1] D:\SKRIPSI\DENA\data_kuesdena.sav

Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
3.00	1	2.0%
kategori kepuasan konsumen 4.00	27	54.0%
5.00	22	44.0%
Valid	50	100.0%
Missing	0	
Total	50	

Tabel 14. Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept Only	23.471			
Final		12.679	1	.000

Link function: Logit. sumber : lampiran 6

	Chi-Square	df	Sig.
Pearson	1.454	3	.693
Deviance	2.043	3	.564

Link function: Logit. sumber : lampiran 6

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.224
Nagelkerke	.285
McFadden	.164

Link function: Logit.

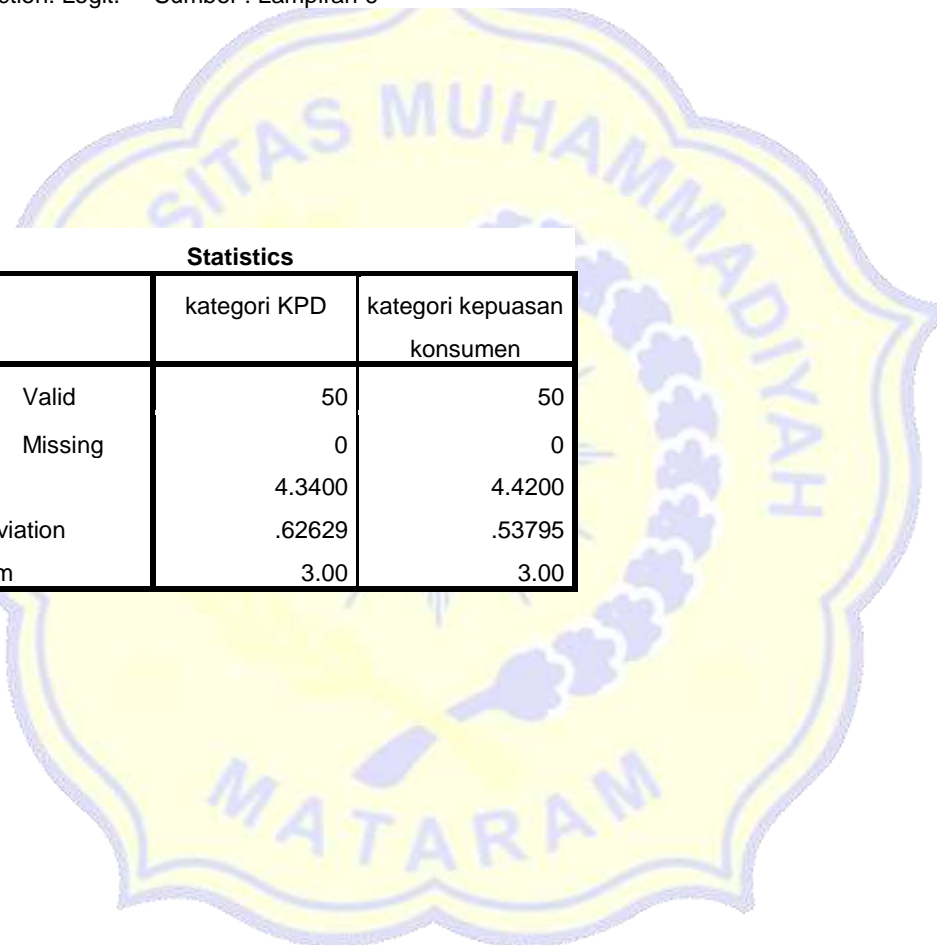
Parameter Estimates Model Regresi Ordinal

							Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[y=3.00]	3.339	2.364	1.996	1	.158	-1.293	7.972
	[y= 4.00]	8.219	2.538	10.484	1	.001	3.244	13.194
Location	kat_kpd	1.819	.569	10.204	1	.001	.703	2.935

Link function: Logit. Sumber : Lampiran 6

Statistics

		kategori KPD	kategori kepuasan konsumen
N	Valid	50	50
	Missing	0	0
Mean		4.3400	4.4200
Std. Deviation		.62629	.53795
Minimum		3.00	3.00



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dena Marlina Afsari
NIM : 216110010
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Nama Pembimbing II : Abdul Kharis, SE.,MM.
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Mataram)

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	03-01-2020	Jum'at	Tabel dan Analisis	
2	08-01-2020		Hasil dan pembahasan	
3	10-01-2020		Interpretasi Statistik	
4	13-01-2020		Simpulan & Saran	
5			Acc Chapter Pembimbing I	

Mataram, 17 Januari 2020

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Ketua

(Rahmad Hidavat, S.AP, M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II

(Abdul Kharis, SE.,MM.)
NIDN. 0821117603

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dena Marlina Afsari
NIM : 216110010
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Nama Pembimbing I : Mardiah, S.Sos., M.Si
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Mataram)

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	05-01	-2020	Hasil Analisis	+
2	09-01	-2020	Pembahasan	+
3	15-01	2020	Simpulan & Saran	f
4				+
5				+

Mataram, 17 Januari 2020

ACC - Sideng

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Ketua

Dosen Pembimbing I


 (Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)
 NIDN. 0822048901


 (MARDIAH, S.Sos., M.Si)
 NIDN. 0804117201



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 : 064/II.3.AU/F/I/2020
Lamp. : 1 (satu) exp.
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 03 Jumadil Akhir 1441 H
28 Januari 2020 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Mardiah, S.Sos., M.Si (PU)
2. Bapak / Ibu : Abdul Kharis, SE.MM (PP)
3. Bapak / Ibu : Dr. H. Ibrahim Abdullah, 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 : Sabtu, 01 Februari 2020
Pukul : 10.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fisip UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **DENA MARLINA AFSARI**
NIM : 216110010
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Kota Mataram)”**.

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

Wabillahirraufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb



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

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini Sabtu Tanggal Satu Bulan Pebruari Tahun Dua Ribu Duapuluh telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dengan predikat CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN/ CUM LAUDE. Mahasiswa :

Nama : DENA MARLINA AFSARI
Nomor Mahasiswa : 216110010
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNT EXPRESS KOTA MATARAM)

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Mardiah,S.Sos.M.Si NIDN. 0804117201	Penguji Ketua	3,60
2	Abdul Kharis, SE., MM NIDN. 0821117603	Penguji Anggota 1,	3,70
3	Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM NIDN. 0830125501	Penguji Anggota 2,	3,60
TOTAL			

$$\text{IPK} = \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{10,9}{3} = 3,63$$

Mataram, 1 Pebruari 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Mardiah, S.Sos. M.Si
NIDN: 0804117201

Penguji Anggota 1,

Abdul Kharis, SE, MM
NIDN: 0821117603

Penguji Anggota 2,

Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN. 0830125501

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

Nama : DENA MARLINA AFSARI
Nomor Mahasiswa : 216110010
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

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

$$\text{IPK: } \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{90}{25} = 3,6$$

Mataram, 1 Pebruari 2020
Penguji Utama,



Mardiah, S.Sos, M.Si
NIDN: 0804117201

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

Nama : DENA MARLINA AFSARI
 Nomor Mahasiswa : 216110010
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,8	7,6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,8	7,6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,8	7,6	
4	Methodologi	3	3,8	11,4	
5	Penyajian Data	3	3,8	11,4	
6	Analisa Data	4	3,8	15,2	
7	Kesimpulan	2	3,7	7,4	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,7	11,1	
9	Bahasa	2	3,8	7,6	
10	Sikap	2	3,8	7,6	
JUMLAH		25		94,5	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{94,5}{25} = 3,78$$

Mataram, 2 Pebruari 2020
 Penguji Anggota I,



Abdul Kharis, SE, MM
 NIDN: 0821117603

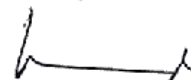
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : DENA MARLINA AFSARI
 Nomor Mahasiswa : 216110010
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	3,5	7	
JUMLAH		25		82	

TOTAL BN 82
 IPK: ----- 3,6
 TOTAL B 25

Mataram, 1 Pebruari 2020
 Penguji Anggota II,



Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
 NIDN: 0830125501

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada Jasa Pengiriman Barang PT J&T Express Kota Mataram)

Dena Marlina Afsari¹, Mardiah², Abdul Kharis³

¹ Mahasiswa

² Dosen FISIPOL UMMAT

³ Dosen FISIPOL UMMAT

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa pengiriman barang PT J&T express Kota Mataram. Jenis penelitian yang digunakan adalah Asosiatif Kausal dengan populasi seluruh pengguna jasa PT J&T express di Kota Mataram. Penentuan dan pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan alat kuesioner tertutup. Hipotesis diuji dengan menggunakan regresi ordinal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital yang dimiliki oleh PT J&T dinyatakan sangat baik. Konsumen pun menyatakan sangat puas memilih PT J&T sebagai perusahaan jasa pengiriman barang untuk keperluan mereka. Hasil analisis regresi menunjukkan model regresi yang signifikan pada taraf nyata 5% adalah $Logit (y=4,00) = 8,219 + 1,819x_i$. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen PT J&T. Semakin meningkat kualitas pelayanan digital maka semakin meningkat kepuasan konsumen.

Perlu adanya perbaikan dalam pengelolaan website, misalnya peningkatan akurasi informasi barang masuk dan barang sampai ke tangan konsumen dan peningkatan ketepatan waktu pengiriman dan penerimaan barang sampai ke tangan konsumen.

Kata kunci: pelayanan digital, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

MENCANTUM THE EFFECT OF QUALITY OF DIGITAL SERVICE TO CONSUMER SATISFACTION
(Study on PT J&T Express Delivery Service in Mataram City)

Dena Marlina Afsari¹, Mardiah², Abdul Kharis³

¹ student

² Lecturers of Faculty of Social and Political Sciences UMMAT

³ Lecturers of FISIPOL UMMAT

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to determine the effect of digital service quality on consumer satisfaction of PT J&T express shipping service users in Mataram. The type of research used is Causal Associative with a population of all users of PT J&T express services in the city of Mataram. Sample was determined using *accidental sampling* with a total sample of 50 people. Data were collected using a questionnaire with a closed questionnaire. The hypothesis was tested using ordinal regression.

The results showed that the quality of digital services owned by PT J&T was considered very good. Consumers also expressed their satisfaction in choosing PT J&T as a freight forwarding company for their needs. The results of the regression analysis show that the regression model that is significant at the 5% level is $Logit (y = 4.00) = 8.219 + 1.819x_i$. This shows that the quality of digital services has an influence on PT J&T customer satisfaction. Increasingly the quality of digital services increases consumer satisfaction.

Improvements need to be made in managing the website, for example improving the accuracy of information on incoming goods and goods reaching consumers and increasing the timeliness of shipping and receiving goods to consumers.

Keywords: digital services, service quality, customer satisfaction