

IMPLEMETASI METODE *SERVQUAL* UNTUK LAYANAN JASA JALUR NUGRAHA EKAKURIR EXPRESS KOTA LUBUKLINGGAU

Cindi Wulandari¹, Satrianansyah²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi STMIK MUSIRAWAS Lubuklinggau

^{1,2}Jl. Jend. Besar H.M Soeharto Km. 13 Kel. Lubukkupang Kec. Lubuklinggau Selatan I
 Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, Indonesia

e-mail : cindistmikmusirawas@gmail.com¹, satrianansyah@gmail.com²

Abstrak

Kota Lubuklinggau memiliki banyak sekali layanan jasa pengiriman barang, salah satunya yakni layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* yang tentu saja peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dan dapat berpengaruh besar pada manajemen perusahaan, karena belum pernah dilakukan pengukuran faktor-faktor kepuasan pelanggan layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* tersebut, maka peneliti berupaya untuk mengimplementasikan metode *SERVQUAL* hingga dapat mengetahui tingkat kepuasan para pelanggan. Sebanyak 75 responden diberikan kuisioner yang terdiri atas lima variabel yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Hasil penelitian ini diharapkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Exspress* sehingga menjadi pilihan utama dalam jasa pengiriman barang, akan tetapi apabila berdasarkan pengolahan data hal tersebut tidak terbukti maka penelitian ini dapat menjadi tolak ukur manajemen layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap parapelanggannya.

Kata Kunci : Layanan Jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express*, Tingkat Kepuasan, *SERVQUAL*

Abstract

Lubuklinggau has many expedition serve service one of them is serve service Jalur Nugraha Ekakurir Express. The important thing in this business is a good quality of service to the consumers and can give a big influence for the business management, because the measurement of consumers satisfy factors isn't done yet in Jalur Nugraha Ekakurir Express. In this study the researcher try to implement SERVQUAL method in order to know consumers satisfy level. Questionare is given to 75 Respondent, consist of 5 variables they are reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible. Hopely this research result explain the high satisfy of consumers on Jalur Nugraha Ekakurir Express service in order to be the main choice in expedition service, but if based on the data this condition is not tangible so this research can be measurement service serve on Jalur Nugraha Ekakurir Express to develop ther serve to the consumers.

Keywords : Jalur Nugraha Ekakurir *Express* serve service, satisfy level, *SERVQUAL*

I. PENDAHULUAN

Jasa merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sebagai salah satu bentuk produk, jasa juga bisa didefinisikan secara berbeda-beda. Jasa didefinisikan jasa sebagai “*something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feel*”. Definisi ini menekankan bahwa jasa bisa dipertukarkan namunkerapkali sulit dialami atau dirasakan secara fisik. Dengan kata lain, jasa diartikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainyang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak[1].

Saat ini Kota Lubuklinggau telah memiliki banyak layanan jasa pengiriman barang dan saling

berkompetisi dalam memberikan pelayanan jasa yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Layanan Jasa pengiriman Barang Kota Lubuklinggau[2].

No	Nama Layanan Jasa	Alamat	Ket
1	Tiki	Jl. Yos Sudarso Kel. Jawa Kiri Kec. LLG Timur II Kota Lubuklinggau (https://tiki.id)	
2	ESL <i>Express</i>	Jl. Yos Sudarso Simpang Temam No. 03 RT. 5 Kel. Simpang Priyuk, Jawa Kanan SS Kec. LLG Timur II (www.esl-Express.com)	
3	J&T <i>Express</i> Lubuklinggau	Jl. Yos Sudarso RT.03 Kel. Batu Urip Taba	

		Kec. LLG Timur I (https://jet.co.id)	
4	HinoPartShop KumalaMotor	Jl. Yos Sudarso Lubuklinggau (www.hino.co.id) Kel. Batu Urip Taba	
5	KantorPos Lubuklinggau	Jl. Garuda No.20 Kel. Bandung Kiri Kec. LLG Barat I (www.posindonesia.co.id)	
6	JNESub Agen Lubuklinggau	Jl. Garuda Kel. Bandung Kanan Kec. LLG Barat II (www.jne.co.id)	

Table 1. diatas menunjukkan macam-macam jenis layanan Jasa yang terdapat di Kota Lubuklinggau.

JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) *Express* adalah perusahaan jasa kurir yang bergerak dalam bidang pengiriman paket dan logistik dalam wilayah lokal maupun internasional yang didukung secara online. JNE memperluas pengembangan produk dan pelayanan yang diberikan, antara lain menyediakan jasa kurir ekspres domestik, logistik, distribusi, transfer uang (*money remittance*), pengiriman barang melalui pesawat dimana bagasinya digunakan JNE (*trucking air&sea cargo*), jasa penjemputan bandara (*escort*), hingga jasa kapabean (*customer clearance*)[3].

Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal-jurnal yang didapat peneliti melalui internet.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Anafi Masruri pada tahun 2013 dengan judul “Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang terdiri dari (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) pada PT. JNE cabang Surabaya apakah berpengaruh secara simultan dan parsial dan manakah yang dominan dari kelima dimensi kualitas layanan tersebut, dan hasilnya adalah pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama - sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang mempunyai pengaruh yang dominan adalah jaminan karena mempunyai koefisien determinasi parsialnya paling besar yaitu sebesar 6,46 % dibandingkan variable lainnya[4]. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama untuk mengukur kelima kualitas layanan, dan perbedaan

penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terdapat pada hasil akhir penelitian ini nanti, dari kelima variabel tersebut apakah yang paling dominan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung” Prodi Admintrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas dan kepuasan layanan pada JNE cabang Bandung dan pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung, dan hasilnya adalah kualitas pelayanan JNE Cabang Bandung termasuk dalam kategori baik. Ini artinya kualitas pelayanan JNE mendapatkan penilaian positif dan kesan yang baik di hati pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE masuk dalam kategori sangat baik. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi hal ini menunjukkan bahwa pelanggan akan selalu setia menggunakan jasa pengiriman JNE dan berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan[5]. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, dan perbedaannya adalah peneliti tidak mencari pengaruh Kualitas pelayanan secara simultan dan parsial.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Tri Hari Kuestanto dan Tri Yuniati pada tahun 2014 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui dan menganalisis kelima variabel kualitas kepuasan pelanggan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan merupakan yang dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya, dan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara positif berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan di PT Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya, dan variabel yang mempunyai pengaruh yang dominan adalah empati karena mempunyai koefisien determinasi parsialnya paling besar yaitu sebesar 18,63% dibandingkan variabel lainnya[6]. Persamaannya dengan penelitian ini sama-sama untuk mengetahui dan menganalisis kelima variabel kualitas kepuasan pelanggan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Perbedaannya adalah pada hasil

akhirnya, pada penelitian ini belum diketahui variabel mana yang dominan, sedangkan di penelitian diatas variabel yang dominan adalah variabel empati.

Dari penelitian terdahulu tersebut dirasakan bahwa layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) *Express* Kota Lubuklinggau harus menjaga dan meningkatkan kualitas untuk dapat menghadapi persaingan. Akan tetapi keadaan dilapangan menunjukkan bahwa sering terjadi pelanggan yang mengeluh tidak puas terhadap pelayanan jasa pengiriman paket Jalur Nugraha Ekakurir *Express* Kota Lubuklinggau. Ketidakpuasan pelanggan akan mengakibatkan kemungkinan negatif yang akan dilakukan oleh pelanggan, seperti menunjukkan ketidakpuasannya secara langsung kepada perusahaan melalui komunikasi yang tidak baik kepada perusahaan, ketidakharmonisan pelanggan dengan perusahaan, pembentukan citra negatif di mata pelanggan, hilangnya rekomendasi dari pelanggan yang akan merugikan perusahaan, bahkan pindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing. Menghadapi kondisi tersebut, pihak manajemen Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) *Express* Kota Lubuklinggau diusulkan perlu menyusun strategi manajemen yang baik berdasarkan harapan pelanggan untuk meningkatkan daya saing dan menganalisis penyebab terjadinya keluhan pelanggan terhadap layanan jasa pengiriman paket, yaitu dengan cara melakukan pengukuran kualitas layanan. Untuk mengatasi permasalahan diatas maka dibutuhkan perbaikan kualitas layanan. Metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan adalah metode *SERVQUAL*, dengan adanya metode *SERVQUAL* ini maka perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pelanggan dan menganalisis penyebab terjadinya ketidakpuasan pelanggan, baik berasal dari manajemen, karyawan, atau ekspektasi pelanggan yang terlalu besar terhadap layanan jasa pengirimanpaket. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti berupaya untuk membuat sebuah penelitian dengan judul “Implementasi Metode *SERVQUAL* untuk Layanan Jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* Kota Lubuklinggau”.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis merupakan suatu penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dan penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan[2]. Analisis deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif [7]

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan, kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan dengan harapan si pelanggan. Ada beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan: pertama, sistem keluhan dan saran; kedua, dengan survey kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan berbagai cara diantaranya *direct reported satisfaction* (pelaporan kepuasan secara langsung), *derived dissatisfaction* (kesenjangan ketidakpuasan), *problem analysis* (analisis masalah) dan *importance – performance analysis* (analisis tingkat kepentingan). Jika semua itu dapat dilakukan dengan baik oleh perusahaan, maka konsumen akan merasa memperoleh keuntungan dengan selalu berhubungan harapan perusahaan secara konsisten memperhatikan kepentingan konsumen maka konsumen akan tetap berlangganan dengan perusahaan dan relationship pun tetap akan terjaga dengan baik. Untuk mengetahui kepuasan konsumen digunakan atribut – atribut yang berisi bagaimana konsumen menilai suatu produk layanan yang ditinjau dari sudut konsumen[4].

2.3 Konsep Layanan

Pelayanan adalah salah satu strategi produk. Produk perusahaan biasanya mencakup berbagai pelayanan itu bisa merupakan bagian kecil atau bagian besar dari seluruh produk[4].

Terdapat 5 (lima) dimensi utama kualitas layanan jasa yaitu sebagai berikut[1]:

- 1) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
- 4) Empati (*empathy*), bearti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yangnyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan

karyawan.

2.4 Klasifikasi Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sebagai salah satu bentuk, jasa juga didefinisikan secara berbeda-beda. Jasa didefinisikan sebagai “*something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet*”. Definisi ini menekankan bahwa jasa bisa dipertukarkan namun kerap kali sulit dialami atau dirasakan secara fisik[1].

Terdapat 3 (tiga) karakteristik dan klasifikasi jasa. Pertama, *intangibility* (tidak berwujud). Artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman. Kedua *unstorability*. Artinya jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (*inseparability*) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Ketiga, *customization*. Artinya jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan[4].

2.5 Metode SERVQUAL

Metode kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang mengacu pada penelitian berdasarkan *customer perceived quality*. Metode *SERVQUAL* adalah kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima[1]. Terdapat lima gap dalam Metode *SERVQUAL* yaitu :

- 1) Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*Knowledge gap*).
- 2) Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
- 3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- 4) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- 5) Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

2.6 SPSS

SPSS merupakan salah satu software analisis statistik yang cukup lengkap digunakan oleh penggunaanya, mulai dari analisis univariate, bivariate sampai multivariate baik uji untuk membedakan maupun hubungan. Tampilan univariate mulai dalam bentuk tabel sampai dengan grafik juga tersedia. SPSS mempunyai empat *window* yakni *window data editor*, *window output viewer*, *window syntax editor*, dan *window script editor* yang setiap *window*

memiliki menu dengan fungsi masing-masing. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan space yang berbeda dalam proses mengerjakan analisis data dan menikmati hasil analisis[8].

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengembangan Analisis

Dalam pengembangan analisis, peneliti akan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang mengacu pada penelitian yang berdasarkan *customer perceived quality*. Alasan peneliti menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yaitu didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau lebih melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya.

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu adalah konsumen yang setia menggunakan jasa pengiriman barang melalui Jasa Nugraha Ekakurir *Express* Kota Lubuklinggau. Dalam teknik pengambilan sampel ini, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu[9]. Sampel adalah sebagian dari populasi. Dengan meneliti sebagian dari populasi, diharapkan hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan.

Tabel 2. Kriteria Responden yang akan diuji [4]

Sampel	Kriteria
Pelanggan PT. JNE Kota Lubuklinggau	Menggunakan jasa JNE minimal 2 kali
	Berdomisili di Kota Lubuklinggau
	Pelanggan dengan tujuan pengiriman barang dalam negeri
	Berusia minimal 16 sampai dengan 45 tahun

Tabel 2. diatas menunjukkan kriteria –kriteria yang ditetapkan peneliti sebagai kriteria responden yang akan mengisi kuisioner.

Penelitian ini menggunakan variabel yang terbagi menjadi lima variabel independen (variabel bebas/X) dan satu variabel dependen (variabel terikat/Y). Variabel independen meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel dependen terdiri dari kepuasan pelanggan.

Cara pengukuran yang digunakan dalam kuisioner diukur dengan skala likert dengan kriteria yakni, Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

3.3 Analisis Data dan Desain Penelitian

3.3.1 Instrumen Penelitian

Tabel 3. Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	a. Pelayanan yang cepat dan ramah kepada pelanggan b. Pengiriman paket sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan c. Pengiriman paket sesuai dengan alamat yang dituju d. Aplikasi JNE dapat melacak keberadaan barang, jika suatu saat terjadi keterlambatan dan kekeliruan pengiriman e. Aplikasi JNE mudah dipahami bagi pemula
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Cepat tanggap dengan keluhan yang dilakukan pelanggan dan segera mencari solusinya b. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengiriman kepada pelanggan c. Aplikasi JNE memberikan petunjuk yang jelas dalam proses pengiriman barang d. Mudah dalam menemukan <i>tools</i> atau menu yang diinginkan pengguna
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Menanamkan kepercayaan kepada pelanggan dengan melakukan pengiriman barang dengan aman tanpa merugikan pelanggan b. Memberikan jaminan jika sewaktu-waktu barang yang dikirimkan mengalami kerusakan c. Memberikan jaminan jika barang yang dikirim tidak sampai maupun hilang d. Harga pengiriman barang pada aplikasi JNE tidak berubah e. Aplikasi JNE

		merupakan layanan TI yang dapat dipercaya sebagai situs jasa secara.
4	Empati (<i>Empathy</i>)	a. Harus ada pemberitahuan jika loket sedang tidak beroperasi (melalui aplikasi/website JNE maupun informasi di depan loket) b. Cepat merespon dan mengerti dengan masalah yang dihadapi pelanggan c. Peduli dan teliti dalam menangani pelanggan d. Adanya salam pembuka (hi, selamat datang) dan salam penutup (terima kasih) pada awal dan akhir menu aplikasi JNE
5	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Terdapat logo sebagai ciri khas JNE pada setiap loket b. Mudah dalam menemukan/download aplikasi JNE c. Tampilan utama pada aplikasi JNE mudah dimengerti d. Terdapat logo sebagai ciri khas JNE pada setiap paket barang

Tabel 3. di atas menunjukkan penjabaran indikator-indikator tiap variabel pada metode SERVQUAL sebagai bahan pada butir pernyataan kuisioner.

3.3.2 Menentukan Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* (JNE) Kota Lubuklinggau mulai dari pelajar, mahasiswa, ibu rumah tangga, pekerja kantoran, pegawai pemerintahan, pedagang, wirausaha, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu karena adanya berbagai pertimbangan. Seperti keterbatasan waktu, tenaga dan dana [9]. na Besarnya sampel mengacu pada pendapat yang mengatakan ukuran sampel yang layak adalah antara 30 sampai dengan 500 [10]. Maka dari itu peneliti akan menetapkan sebanyak 75 sampel.

3.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam rangka memecahkan masalah, hal ini untuk menjawab identifikasi masalah mengenai sampai sejauh mana

tingkat kepuasan pelanggan layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* Kota Lubuklinggau dengan menggunakan skala likert yang akan menjadi tolak ukur dalam menentukan interval nilai rata-rata yakni seperti tabel dibawah ini.

Tabel 4. Nilai interval konversi kepuasan layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir *Express* (JNE) Kota Lubuklinggau

No	Interval	Konversi
1	1 - 1,799	Sangat Tidak Setuju
2	1,8 – 2,599	Tidak Setuju
3	2,6 – 3,99	Ragu-Ragu
4	3,4 – 4,199	Setuju
5	4,2 – 5	Sangat Setuju

Tabel 4. diatas menunjukkan rentang nilai interval sebagai bahan penilaian dalam pengisian pernyataan kuisisioner.

3.3.4 Metode Pengujian Analisis

3.3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1). Uji Validitas

Uji validitas ini diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor indikator dengan total skor indikator variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada tarap signifikan 0,05. Sebuah instrumen memiliki validitas yang tinggi apabila butir-butir yang membentuk instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen dan instrumen dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila faktor-faktor yang merupakan bagian dari instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen[9]. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah *korelasi product moment pearson* dengan dengan cara mengkorelasi skor masing-masing item dengan skortotalnya.

1). Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan dengan menghitung tinggi indeks korelasi. Apabila rhasil tersebut lebih kecil dari r_{tabel} maka instrumen tersebut tidak *reliabel*. Ujiireliabilitas digunakan teknik *Alpha*, dimana suatu instrumen dapatdikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,05 atau lebih.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Hasil Responden Penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner dapat dideskripsikan pada tabel 5. berikut:

Tabel 5.Deskripsi Responden

No	Deskripsi Responden	Jml	Persentase
1	Umur		
	a.	16 s/d 20 thn	18 24%
	b.	21 s/d 30 thn	30 40%
	c.	31 s/d 40 thn	21 28%
	d.	41 s/d 45 thn	6 8%
	Jumlah	75	100%
2	Jenis Kelamin		
	a.	Laki-laki	27 36%
	b.	Perempuan	48 64%
	Jumlah	75	100%
3	Pendidikan Terakhir		
	a.	SD	0 0%
	b.	SMP	1 1,3%
	c.	SMA	45 60%
	d.	Diploma (D3)	6 8%
	e.	S1	20 26,7%
	f.	S2/S3	3 4%
	Jumlah	75	100%
4	Pekerjaan		
	a.	PNS	8 10,7%
	b.	TNI/Polri	2 2,7%
	c.	Wiraswasta	22 29,3%
	d.	Pelajar/Mahasiswa	35 46,7%
	e.	Lain-lain	8 10,7%
	Jumlah	75	100%

Sumber : Hasil Data Kuesioner Menggunakan SPSS 22

Berdasarkan deskripsi responden diatas, data tersebut menunjukkan bahwa responden terbanyak berumur 21 s/d 30 tahun dengan jumlah 30 orang (40%), lalu responden berumur 31 s/d 40 tahun dengan jumlah 21 orang (28%) , responden berumur 16 s/d 20 tahun sebanyak 18 orang (24%) dan yang paling sedikit yaitu responden berumur 41 s/d 45 tahun yaitu sebanyak 6 orang (8%). Selanjutnya deskripsi responden dengan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan dengan jumlah 48 orang (64%) dan responden jenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang (36%).

Responden dengan pendidikan terakhir terbanyak yaitu pendidikan SMA dengan jumlah 45 orang (60%) , pendidikan S1 dengan jumlah 20 orang (26%), pendidikan diploma (D3) sebanyak 6 orang (8%), pendidikan S2/S3 sebanyak 3 orang (4%), pendidikan SMP dengan jumlah hanya 1 orang (1,3%) dan tidak ditemukan responden dengan pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD). Kemudian deskripsi responden dengan pekerjaan terbanyak yaitu pelajar/mahasiswa yaitu dengan jumlah 35 orang (46,7%), responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu 22 orang (29,3%) , responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 8 orang (10,7%), dan responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 8 orang (10,7%), dan responden paling

sedikit yaitu pekerjaan TNI/Polri dengan jumlah 2 orang (2,7%).

4.1.2 Hasil Uji Deskriptif

a. Hasil Uji Deskriptif pada Variabel Keandalan (*Reliability*)

Pernyataan 1 : Petugas melakukan pelayanan yang cepat dan ramah kepada pelanggan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,3%
Tidak Setuju	21	28%
Ragu-Ragu	25	33,3%
Setuju	21	28%
Sangat Setuju	7	9,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 1 ditemukan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), tidak setuju sebanyak 21 orang (28%), ragu-ragu sebanyak 25 orang (33,3%), setuju sebanyak 21 orang (28,0%), dan sangat setuju sebanyak 7 orang (9,3%).

Pernyataan 2 : Pengiriman paket selalu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	9	12%
Tidak Setuju	15	20%
Ragu-Ragu	30	40%
Setuju	17	22,7%
Sangat Setuju	4	5,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 9 orang (12%), tidak setuju sebanyak 15 orang (20%), ragu-ragu sebanyak 30 orang (40%), setuju sebanyak 17 orang (22,7%), sangat setuju sebanyak 4 orang (5,3%).

Pernyataan 3 : Pengiriman paket selalu sesuai dengan alamat yang dituju

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	9	12%
Ragu-Ragu	32	42,7%
Setuju	24	32%
Sangat Setuju	10	13,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang (12%), ragu-ragu sebanyak 32 orang (42,7%), setuju sebanyak 24 orang (32%), sangat setuju sebanyak 10 orang (13,3%) dan tidak ditemukan pada analisis SPSS untuk responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan 4 : Saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi JNE yang dapat melacak keberadaan barang, jika suatu saat terjadi keterlambatan dan kekeliruan pengiriman

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,3
Tidak Setuju	12	16%
Ragu-Ragu	30	40%
Setuju	26	34,7%
Sangat Setuju	6	8%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), tidak setuju sebanyak 12 orang (16%), ragu-ragu sebanyak 30 orang (40%), setuju sebanyak 26 orang (34,7%) dan sangat setuju sebanyak 6 orang (8%).

Pernyataan 5 : Puas dengan aplikasi JNE yang mudah dipahamibagi pemula

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	2	2,7%
Ragu-Ragu	22	29,3%
Setuju	33	44%
Sangat Setuju	18	24%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 2 orang (2,7%), ragu-ragu sebanyak 22 orang (29,3%), setuju sebanyak 33 orang (44%) sangat setuju sebanyak 18 orang (24%) dan tidak ditemukan pada hasil SPSS untuk responden yang menjawab pada pilihan jawab sangat tidak setuju.

b. Hasil Uji Deskriptif pada Variabel Keandalan (*Reliability*)

Pernyataan 1 : Petugas cepat tanggap dengan keluhan yang dilakukan pelanggan dan segera mencari solusinya

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	23	30,7%
Ragu-Ragu	25	33,3%
Setuju	19	25,3%
Sangat Setuju	8	10,7%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 23 orang (30,7%), ragu-ragu sebanyak 25 orang (33,3%), setuju sebanyak 19 orang (25,3%), sangat setuju sebanyak 8 orang (10,7%) dan tidak ditemukan pada analisis hasil SPSS responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan 2 : Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengiriman kepada pelanggan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
-----------------	-----------	------------

Sangat Tidak Setuju	7	9,3%
Tidak Setuju	13	17,3%
Ragu-Ragu	26	34,7%
Setuju	22	29,3%
Sangat Setuju	7	9,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 7 orang (9,3%), tidak setuju 13 orang (17,3%), ragu-ragu sebanyak 26 orang (34,7%) , setuju sebanyak 22 orang (29,3%) dan sangat setuju sebanyak 7 orang (9,3%).

Pernyataan 3 : Aplikasi JNE sangat membantu dalam memberikan petunjuk yang jelas saat proses pengiriman barang

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	7	9,3%
Ragu-Ragu	28	37,3%
Setuju	29	38,7%
Sangat Setuju	11	14,7%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 7 orang (9,3%), ragu-ragu sebanyak 28 orang (37,3%), setuju sebanyak 29 orang (38,7%) sangat setuju sebanyak 11 orang (14,7%) dan tidak ditemukan pada analisis hasil SPSS untuk responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan 4 : Saya merasa puas dengan mudahnya dalam menemukan *tools* atau menu yang diinginkan pengguna dalam aplikasi JNE

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	11	14,7%
Ragu-Ragu	31	41,3%
Setuju	24	32%
Sangat Setuju	9	12%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 11 orang (14,7%), ragu-ragu sebanyak 31 orang (41,3%), setuju sebanyak 24 orang (32%), sangat setuju sebanyak 9 orang (12%) dan tidak ditemukan pada analisis hasil SPSS untuk responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju.

c. Hasil Uji Deskriptif pada Variabel Jaminan (*Assurance*)

Pernyataan 1 : Petugas selalu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan dengan melakukan Pengiriman barang dengan aman tanpa merugikan pelanggan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	18	24%
Ragu-Ragu	27	36%
Setuju	21	28%
Sangat Setuju	9	12%

Total	75	100%
--------------	-----------	-------------

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 18 orang (24%) orang, ragu-ragu sebanyak 27 orang (36%), setuju sebanyak 21 orang (28%) sangat setuju sebanyak 9 orang (12%) dan tidak ditemukan responden pada analisis hasil SPSS untuk responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan 2 : Pihak JNE memberikan jaminan jika sewaktu-waktu barang yang dikirimkan mengalami kerusakan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	6	8%
Tidak Setuju	16	21,3%
Ragu-Ragu	28	37,3%
Setuju	20	26,7%
Sangat Setuju	5	6,7%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (8%), setuju sebanyak 16 orang (21,3%), ragu-ragu sebanyak 28 orang (37,3%), setuju sebanyak 20 orang (26,7%), sangat setuju sebanyak 5 orang (6,7%).

Pernyataan 3 : Pihak JNE memberikan jaminan jika barang yang dikirim tidak sampai maupun hilang

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	9	12%
Ragu-Ragu	30	40%
Setuju	24	32%
Sangat Setuju	12	16%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 9 orang (12%) orang, ragu-ragu sebanyak 30 orang (40%) orang, setuju sebanyak 24 orang (32%), sangat setuju sebanyak 12 orang (16%) dan tidak ditemukan pada analisis hasil SPSS untuk responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju.

Pernyataan 4 : Saya puas dengan harga pengiriman pada aplikasi JNE yang tidak pernah berubah

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	3	4%
Tidak Setuju	8	10,7%
Ragu-Ragu	23	30,7%
Setuju	34	45,3%
Sangat Setuju	7	9,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (4%), tidak setuju sebanyak 8 orang (10,7%), ragu-ragu sebanyak 23 orang (30,7%) , setuju

sebanyak 34 orang (45,3%) dan sangat setuju sebanyak 7 orang (9,3%).

Pernyataan 5 : Puas dengan pilihan harga yang ditawarkan pada aplikasi JNE yang sesuai dengan jangka waktu pengiriman barang

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	7	9,3%
Ragu-Ragu	14	18,7%
Setuju	38	50,7%
Sangat Setuju	16	21,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 5 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 7 orang (9,3%), ragu-ragu sebanyak 14 orang (18,7%), setuju sebanyak 38 orang (50,7%) sangat setuju sebanyak 16 orang (21,3%) dan tidak ditemukan pada analisis hasil SPSS untuk responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju.

d. Hasil Uji Deskriptif pada Variabel Empati (*Emphy*)

Pernyataan 1 : Pihak JNE harus ada pemberitahuan jika loket sedang tidak beroperasi (melalui aplikasi/website JNE maupun informasi didepan loket)

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,3%
Tidak Setuju	19	25,3%
Ragu-Ragu	26	34,7%
Setuju	21	28%
Sangat Setuju	8	10,7%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1,3%), tidak setuju sebanyak 19 orang (25,3%), ragu-ragu sebanyak 26 orang (34,7%), setuju sebanyak 21 orang (28%) dan sangat setuju sebanyak 8 orang (10,7%).

Pernyataan 2 : Petugas cepat merespon dan mengerti dengan masalah yang di hadapi pelanggan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	6	8%
Tidak Setuju	15	20%
Ragu-Ragu	26	34,7%
Setuju	19	25,3%
Sangat Setuju	9	12%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 2 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 6 orang (8%), tidak setuju sebanyak 15 orang (20%), ragu-ragu sebanyak 26 orang (34,7%), setuju sebanyak 19 orang (25,3%) dan sangat setuju sebanyak 9 orang (12%).

Pernyataan 3 : Petugas peduli dan teliti dalam menangani pelanggan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2,7%
Tidak Setuju	7	9,3%
Ragu-Ragu	27	36%
Setuju	28	37,3%
Sangat Setuju	11	14,7%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,7%), tidak setuju sebanyak 7 orang (9,3%), ragu-ragu sebanyak 27 orang (36%), setuju sebanyak 28 orang (37,3%) dan sangat setuju sebanyak 11 orang (14,7%).

Pernyataan 4 : Adanya salam pembuka (hi, selamat datang) dan salam penutup (terima kasih) pada awal dan akhir menu aplikasi JNE

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	7	9,3%
Ragu-Ragu	14	18,7%
Setuju	38	50,7%
Sangat Setuju	16	21,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 7 orang (9,3%), ragu-ragu sebanyak 14 orang (18,7%), setuju sebanyak 38 orang (50,7%) sangat setuju sebanyak 16 orang (21,3%) dan tidak ditemukan pada analisis hasil SPSS untuk responden dengan jawaban sangat tidak setuju.

e. Hasil Uji Deskriptif pada Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pernyataan 1 : Terdapat logo sebagai ciri khas JNE pada setiap loket sangat membantu dalam menemukannya

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Setuju	6	8%
Ragu-Ragu	16	21,3%
Setuju	32	42,7%
Sangat Setuju	21	28%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 1 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban tidak setuju sebanyak 6 orang (8%) orang, ragu-ragu sebanyak 16 orang (21,3%), setuju sebanyak 32 orang (42,7%) sangat setuju sebanyak 21 orang (28,0%) dan tidak ditemukan pada analisis hasil SPSS untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pernyataan 2 : Terdapat logo sebagai ciri khas JNE pada setiap paket barang

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2,7%
Tidak Setuju	6	8%
Ragu-Ragu	18	24%
Setuju	31	41,3%

Sangat Setuju	18	24%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pertanyaan 2 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2,7%) tidak setuju sebanyak 6 orang (8%), ragu-ragu sebanyak 18 orang (24%), setuju sebanyak 31 orang (41,3%), dan sangat setuju sebanyak 18 orang (24%).

Pernyataan 3 : Puas dengan kemudah dalam menemukan/download aplikasi JNE

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Tidak Setuju	5	6,7%
Tidak Setuju	5	6,7%
Ragu-Ragu	25	33,3%
Setuju	27	36%
Sangat Setuju	13	17,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 3 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (6,7%), tidak setuju sebanyak 5 orang (6,7%), ragu-ragu sebanyak 25 orang (33,3%), setuju sebanyak 27 orang (36,0%), dan sangat setuju sebanyak 13 orang (17,3%)

Pernyataan 4 : Tampilan utama pada aplikasi JNE mudah dimengerti sehingga pemakai tidak mengalami kesulitan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
sangat tidak setuju	4	5,3%
tidak setuju	9	12%
ragu-ragu	27	36%
setuju	25	33,3%
sangat setuju	10	13,3%
Total	75	100%

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan 4 menunjukkan bahwa responden yang menjawab pada pilihan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (5,3%), tidak setuju sebanyak 9 orang (12%), ragu-ragu sebanyak 27 orang (36%), setuju sebanyak 25 orang (33,3%) dan sangat setuju sebanyak 10 orang (13,3%).

4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa dengan taraf signifikan 5%, jumlah item sebanyak 22 item dan jumlah responden (N) = 75 sehingga nilai r_{tabel} adalah 0,227. Dengan prosedur ini dapat dikatakan bahwa semua item untuk butir pernyataan pada seluruh variabel adalah valid, karena r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$)[11].

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel atau handal untuk digunakan, karena suatu instrumen dapat

dikatakan handal/ reliabel bila memiliki koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,6 atau lebih[12].

4.2 Pembahasan

Berikut adalah pembahasan masing-masing hasil analisis data penelitian yakni sebagai berikut:

- a. Belum pernah dilakukan pengukuran indikator-indikator tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa JNE *Express* Kota Lubuklinggau sehingga mengakibatkan tidak tersedianya informasi yang nyata mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa JNE *Express* Kota Lubuklinggau
Berdasarkan analisis pengukuran indikator-indikator tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa JNE *Express* Kota Lubuklinggau dengan memberikan 22 pernyataan tentang kualitas layanan dan 15 pernyataan tentang kepuasan pelanggan yang diberikan kepada 75 responden/pelanggan setia JNE *Express* Kota Lubuklinggau, hasilnya didominasi oleh perempuan dengan kisaran umur 21 s/d 30 thn, berpendidikan terakhir SMA yang mempunyai pekerjaan saat ini sebagai pelajar/mahasiswa dan mempunyai jawaban rata-rata setuju dan ragu-ragu untuk setiap variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y).

- b. Belum ada analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa JNE *Express* Kota Lubuklinggau sehingga mengakibatkan kurangnya informasi kepuasan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan
Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden/pelanggan setia JNE *Express* Kota Lubuklinggau dengan masing-masing 22 pernyataan tentang kualitas layanan dan 15 pernyataan tentang kepuasan pelanggan, hasil analisis setiap uji deskriptif variabel mempunyai alternatif jawaban rata-rata setuju dan untuk 5 variabel layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa 3 variabel berpengaruh signifikan, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*) dan 2 variabel tidak berpengaruh, yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dari hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengolahan data, menunjukkan bahwa variabel

kualitas layanan yang terdiri dari variabel X_1 : kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, X_2 : daya tanggap (*responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, X_3 : jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, X_4 : empati (*empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan X_5 : bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dinyatakan bahwa dari 5 variabel layanan jasa terhadap kepuasan pelanggan hanya 3 variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE *Express* Kota Lubuklinggau yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*).

5.2 Saran

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa JNE *Express* Kota Lubuklinggau, maka disarankan kepada pihak manajemen JNE *Express* Kota Lubuklinggau agar memperbaiki layanan jasa khususnya pada daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Tjiptono, *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- [2] Andarini Saptika, *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta, 2015.
- [3] I.A. Noeraini, “Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 5, 2016.
- [4] Masruri Annafi, “Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 2, 2013.
- [5] Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung,” *J. Manaj.*, vol. 5, 2016.
- [6] T. Hari Kuestanto, Tri dan Yuniati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj. Ris. Manaj*, vol. 3, 2014.
- [7] L. Masnidar Nasution, “Statistik Deskriptif,” *J. Hikmah*, vol. 4, 2017.
- [8] A. Santjaka, *Aplikasi SPSS*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2015.
- [9] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [11] Fitria, “Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Pegawai pada Dinas Sosial Kota Lubuklinggau,” 2015.
- [12] Sugiyono, *No Titl Metode Penelitian dan Pengembangan*. Yogyakarta, 2016.