

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek/Subyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Perusahaan**

Didirikan pada 26 Nopember 1990, PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) telah melayani masyarakat terutama dalam pengiriman impor melalui gudang “*Handling Rush*”. Kehandalan layanan JNE yang konsisten dan bertanggung jawab selama lebih dari dua decade telah menciptakan kepercayaan mitra kerja yang terus meningkat. Peningkatan investasi asing pada tahun 90-an, pertumbuhan ekonomi domestic, perkembangan teknologi informasi serta produk yang inovatif, mendorong JNE terus bertumbuh dan membuktikan kinerjanya dikalangan dunia usaha dan masyarakat Indonesia.

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha dan perubahan gaya hidup masyarakat modern, permintaan penanganan kiriman tidak lagi terbatas pada paket kecil dan dokumen namun juga mencakup penanganan transportasi, logistic dan distribusi. Menyadari tantangan dan peluang tersebut, JNE terus megembangkan jaringan dari kota besar ingga ke pelosok Indonesia.

JNE menekankan baik sumber daya manusia dan teknologi dari mesin X-Ray, GPS, dan alat komunikasi satelit pada saat yang sama sebagai bagian dari pengembangan perusahaan. Kehandalan dan komitmen JNE telah dibuktikan dengan berbagai penghargaan dan ISO 9001: prestasi pada system manajemen mutu 2008.

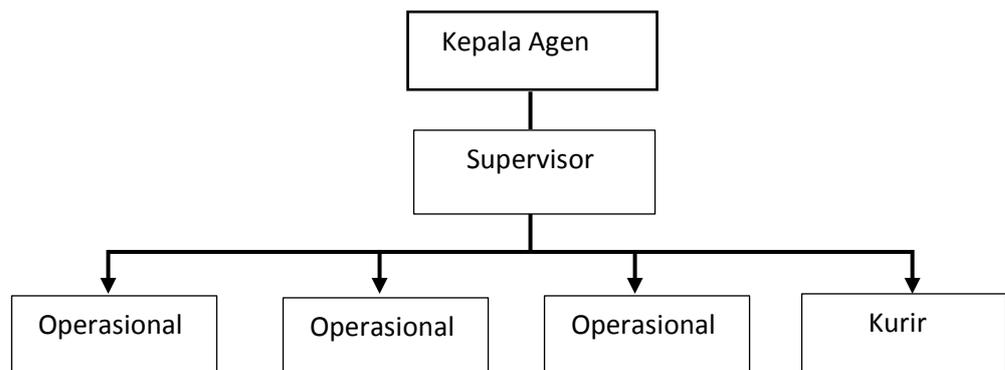
## 2. Visi dan Misi PT. JNE Agen Semampir Surabaya

- a. Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia
- b. Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten

## 3. Nilai yang Dianut

- a. Jujur
- b. Disiplin
- c. Tanggung Jawab
- d. Visioner

## 4. Struktur Organisasi



**GAMBAR 4.1 BAGAN STRUKTUR ORGANISASI**

Sumber: JNE Agen Semampir Surabaya

Untuk menjaga kelancaran perusahaan, maka dilakukan pembagian tugas sebagai berikut:

- a. Kepala Agen/cabang, bertugas memimpin perusahaan cabang dan karyawan, bertanggung jawab atas operasional perusahaan dalam menyelesaikan dan mengerjakan tugas sehari-hari, serta memperhatikan perkembangan perusahaan cabang.

- b. Supervisor, bertugas mengatur kinerja karyawan, membuat dan mengatur jadwal karyawan, membuat *planning* pekerjaan harian, mingguan atau bulanan, serta bertanggung jawab atas complain dari pelanggan.
- c. Perasional, bertugas menerima dan mendata paket konsumen yang akan dikirim, serta mengontrol kemasan paket yang akan dikirim.
- d. Kurir, bertugas mengantarkan barang sampai ke tempat penerima, serta melakukan bongkar muat barang masuk atau datang.

## B. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di muka yaitu:

- (1) Penetapan tariff ekspedisi pengiriman barang di PT. JNE Agen Semampir Surabaya;
- (2) Kualitas layanan jasa pengiriman barang di PT. JNE Agen Semampir Surabaya;
- (3) Kepuasan pelanggan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya;
- (4) Pengaruh secara simultan antara tariff an kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan;
- (5) Variabel kualitas layanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

### 1. Penetapan Tarif PT. JNE Agen Semampir Surabaya

Ongkos Kirim (ONGKIR) merupakan sebutan untuk tarif pengiriman yang biasa digunakan oleh PT. JNE Agen Semampir Surabaya. Berbeda layanan berbeda pula tarif yang dibebankan, semakin besar kemasan barang maka akan dikenakan perhitungan volume, selain itu letak kecamatan dapat mempengaruhi tarif yang dibebankan. Untuk pengiriman yang ongkirnya diatas Rp. 100.000,- berhak mendapatkan potongan harga sebesar 5%.

Perhitungan volume:  $\frac{p \times l \times t}{6000} \times 1 \text{ kg}$

Perhitungan volume *packing* kayu:  $\frac{(p+12) \times (l+12) \times (t+12)}{6000} \times 1 \text{ kg}$

**TABEL 4.1**  
**TARIF PENGIRIMAN DARI SURABAYA KE BEBERAPA IBUKOTA DI INDONESIA**  
**(DALAM RUPIAH)**

Tujuan	Berat (gram)	OKE	REG	YES
Medan	1000	IDR 42.000	IDR 45.000	IDR 61.000
Padang	1000	45.000	48.000	94.000
Pekanbaru	1000	46.000	49.000	100.000
Jambi	1000	37.000	41.000	96.000
Palembang	1000	39.000	40.000	80.000
Bengkulu	1000	43.000	47.000	86.000
Bandar lampung	1000	35.000	38.000	75.000
Pangkal pinang	1000	39.000	42.000	93.000
Jakarta pusat	1000	12.000	15.000	41.000
Yogyakarta	1000	12.000	15.000	25.000
Bandung	1000	17.000	20.000	44.000
Semarang	1000	12.000	15.000	25.000
Serang	1000	12.000	15.000	25.000
Denpasar	100	16.000	20.000	36.000

Sumber: [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) (2019)

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa PT. JNE Agen Semampir Surabaya memberikan potongan harga sebesar 5% apabila melakukan pengiriman di atas Rp. 100.000,-. Barang yang akan dikirim ditimbang terlebih dahulu kemudian dilanjutkan ke pengukuran volume. Apabila volume barang kurang dari 18.000 cm kubik, maka perhitungan biaya kirim dilakukan menurut berat barang yang akan dikirim. Jika volume barang lebih dari 18.000 cm kubik, maka perhitungan biaya kirim dibebankan menurut volume barang yang akan dikirim.

*Packing* kayu merupakan pelindung tambahan yang terbuat dari kayu untuk melindungi barang yang akan dikirim, biasanya *packing* kayu digunakan untuk barang yang mudah rusak jika terbanting, misalnya barang elektronik. Pelayanan ini tergantung pada permintaan konsumen, mereka berhak tidak menggunakan *packing* kayu akan tetapi pihak JNE tidak bertanggung jawab jika adanya kerusakan pada barang tersebut.

Tarif akan ditentukan oleh pihak JNE yang dipengaruhi oleh berat, jarak tempuh, serta waktu tempuh pengiriman paket, semakin berat paket yang akan dikirim maka tarif akan dikalikan menurut berat per kilogram, semakin jauh letak kecamatan kota tersebut maka semakin tinggi pula tarif yang harus dibayar. Hal ini dapat disimpulkan, semakin baik kualitas layanan yang dibutuhkan, maka semakin tinggi pula tarif yang harus dibayarkan.

## **2. Kualitas Layanan Jasa PT. JNE Agen Semampir Surabaya**

Dalam rangka memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggannya, PT. JNE Agen Semampir Surabaya berusaha memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dalam produknya. Di bawah ini merupakan jenis-jenis layanan dan aturan yang ditetapkan oleh PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

### *1. Super Speed (SS)*

*Super Speed (SS)* adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaiannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan/disepakati. Layanan SS tersedia di wilayah tujuan tertentu melalui moda transportasi darat maupun udara. Khusus transportasi udara adalah yang memiliki jadwal penerbangan langsung (*direct flight*) ke tujuan. *Service Level Agreement (SLA)* layanan SS adalah maksimum 24 jam sejak transaksi/paket dijemput kurir. Pada kondisi tertentu estimasi pengiriman dapat melampaui 24 jam apabila ada permintaan khusus (*special instruction*) dari pelanggan. Berlaku garansi uang kembali apabila pengiriman lebih dari 24 jam atau melampaui permintaan khusus

(*special instruction*). Pengirim akan menerima pemberitahuan keberhasilan pengiriman paket melalui ponsel ke nomor ponsel pengirim yang tercantum pada resi.

## 2. Yakin Esok Sampai (YES)

Yakin Esok Sampai (YES) adalah layanan pengiriman premium yang menjanjikan waktu pengiriman paket sampai tujuan dalam waktu 1 hari setelah dikirim, termasuk pada hari minggu dan libur nasional. Jadi hari ini dikirim, besok sampai. Sebagai jaminan berupa uang kembali (biaya kirim) jika barang kiriman tidak terantar pada keesokan harinya lewat dari pukul 23.59.

## 3. *Regular* (REG)

*Regular* adalah layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman 1-7 hari kerja, tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman. Layanan ini tidak melayani pengiriman di hari minggu dan libur nasional, tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*), anda dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan menggunakan JNE *airwaybill number* melalui *website* JNE.

## 4. Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

OKE adalah Layanan pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman lebih lama dari Service *Regular*. Tergantung pada zona daerah yang menjadi tujuan pengiriman. Layanan ini memanfaatkan transportasi cargo udara dan angkutan darat yang menghubungkan kota-kota besar, ibu kota propinsi

sampai kabupaten. Layanan ini tidak melayani pengiriman di hari sabtu, minggu dan libur nasional dan Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*).

#### 5. JNE Loyalti Card (JLC)

JNE Loyalty Card (JLC) merupakan program keanggotaan yang ditujukan kepada pelanggan setia JNE. Pemegang JLC akan mendapatkan berbagai keuntungan seperti kecepatan layanan, potongan harga pada saat periode promo, dan hadiah undian yang sangat menarik. Pemegang JLC akan mendapat *reward* satu poin untuk setiap transaksi senilai 25 ribu rupiah di JNE. Poin tersebut bisa ditukar dengan hadiah menarik atau diskon khusus di banyak *merchant*.

#### 6. JESIKA (Jemput ASI Seketika)

Jesika memberikan layanan penjemputan ASI dari tempat aktivitas hingga pengantaran ke tempat tujuan. JESIKA akan memberikan ketenangan dan kenyamanan bagi ibu-ibu menyusui karena menggunakan moda pengantaran sepeda motor yang dilengkapi tas berpendingin khusus (*cooler bag*), *ice pack*, plastik klip bersegel, dan *barcode* untuk menjaga kualitas ASI dan mencegah tertukar dengan ASI lain selama pengiriman. Jesika hanya tersedia hari kerja Senin-Jumat untuk wilayah penjemputan dan pengantaran se-Jabodetabek. Maksimal 5 botol ASI per pengiriman. Tersedia paket berlangganan harian, mingguan (5 hari), dan bulanan (20 hari). Batas waktu order dan pembayaran jam 09:00-12:00 WIB. Gratis penjemputan dan pengantaran hari berikutnya jika ASI diterima lebih dari 4 jam. Gratis botol ASI baru,

penjemputan dan pengantaran hari berikutnya jika botol ASI pecah dalam pengantaran.

#### 7. *Money Remittance*

*Money Remittance* adalah layanan pengiriman uang oleh JNE yang bekerjasama dengan perusahaan kelas dunia bidang pengiriman uang, Western Union. Hanya dalam hitungan menit, uang/dana dapat dikirim dan diterima melalui jaringan Western Union di seluruh dunia termasuk jaringan JNE di seluruh Indonesia. Divisi *Money Remittance* JNE saat ini mampu melayani pengiriman uang 24 jam sepanjang hari.

#### 8. *JNE Pick-Up Point (PIPO)*

*JNE Pick-Up Point* adalah layanan alternatif pelanggan dalam proses penerimaan kiriman. Dengan JNE PIPO, pengirim dan penerima dapat memilih cara penyampaian kiriman dengan cara diambil sendiri di cabang JNE terdekat yang mempunyai layanan PIPO. JNE PIPO sangat cocok bagi mereka yang bermobilitas tinggi dan tidak selalu berada di satu tempat atau tidak dapat menerima kiriman secara langsung. Mereka dapat meminta paket dikirimkan ke cabang JNE terdekat yang melayani PIPO untuk bisa diambil kapan saja dalam waktu lima hari sejak paket tiba.

#### 9. *JNE @BOX*

*JNE @BOX* adalah layanan pengemasan kiriman sesuai persyaratan pengiriman udara. *JNE @BOX* menggunakan *bubblepack wrapping* sehingga memungkinkan untuk pengiriman barang pecah belah atau perangkat elektronik.

10. *JNE Online Payment (JOP)*

*JNE Online Payment (JOP)* adalah layanan untuk pemesanan atau pembelian dan pembayaran tiket seperti tiket Kereta Api dan pembayaran tagihan seperti tagihan PLN, TELKOM, dan Speedy melalui JNE. JOP tersedia di beberapa cabang JNE di Indonesia.

11. *JNE Online Booking (JOB)*

*JNE Online Booking (JOB)* adalah layanan pemesanan tiket pengiriman JNE secara online dimana pelanggan bisa mengisi resi pengiriman dan melakukan pembayaran biaya pengiriman secara online di <http://booking.jne.co.id> kapan saja dan dimana saja. Pelanggan tinggal menunjukkan kode booking kepada petugas JNE untuk verifikasi saat mengunjungi outlet JNE untuk mengirim barang. Tidak perlu lagi antri lama untuk mengisi resi pengiriman secara manual. Dengan *JNE Online Booking (JOB)*, Anda akan menghemat banyak waktu.

12. *International Service*

*JNE Internasional Service* adalah layanan pengiriman dengan tujuan ke luar negeri. Pengantaran berlaku di hari kerja di negara tujuan dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman (*estimate time delivery*) bervariasi tergantung zona negara. Berlaku biaya tambahan untuk kondisi khusus dan Tidak berlaku garansi uang kembali (*money back guarantee*).

13. *Pesanan Oleh-oleh Nusantara (PESONA)*

*PESONA* merupakan layanan pengiriman makanan kuliner khas Indonesia tanpa harus pergi ke daerah asalnya. Pilihan makanan dari beberapa daerah di Indonesia yang kami tawarkan sudah melalui seleksi

kelayakan dan masa uji coba selama hampir setahun sehingga aman untuk dikonsumsi oleh pelanggan.

#### 14. Diplomat

Diplomat adalah layanan pengiriman barang dan dokumen bernilai tinggi yang dibawa langsung oleh petugas JNE dengan mengutamakan kepastian, keamanan dan kecepatan kiriman mulai dari penjemputan hingga di tangan penerima.

#### 15. JNE *Trucking*

JTR adalah layanan pengiriman dalam jumlah besar dengan menggunakan armada truk melalui darat dan laut dengan harga yang kompetitif. Untuk mempermudah peneliti dalam mencari sampel.

Terdapat 15 jenis layanan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen, dalam penelitian ini hanya diambil 3 jenis yaitu (YES, REG, dan OKE)

### **3. Kepuasan Pelanggan PT. JNE Agen Semampir Surabaya**

Persaingan yang semakin ketat serta banyaknya perusahaan pengiriman baru, membuat perusahaan melakukan berbagai cara untuk mempertahankan pelanggannya. Persaingan ini menyebabkan masing-masing perusahaan ingin menguasai pasar.

Mempertahankan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk menguasai pasar, selain itu untuk mempertahankan eksistensi di dunia jasa pengiriman, perusahaan juga membuka kesempatan bagi masyarakat untuk berwaralaba bersama PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Waralaba merupakan hubungan bisnis atau usaha antara pemilik merek, produk, maupun system operasional dengan pihak kedua yang berupa pemberian izin dalam jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut merupakan syarat dan ketentuan untuk menjadi agen (waralaba):

**a) Syarat Menjadi Agen JNE**

**a. Syarat Administrasi (Umum)**

1. Mengisi Formulir Pendaftaran *Sales Counter Registration Form (SCRF)*\*
2. Copy KTP pemohon sebanyak 1 (satu) lembar
3. Pas foto berwarna pemohon (latar belakang merah) ukuran 4x6 sebanyak 1 (satu) lembar
4. Copy rekening koran 3 bulan terakhir
5. Membayar biaya perlengkapan sales\*\*
6. Memberikan uang jaminan (*security/cash deposit*)\*\*
7. Copy kepemilikan tempat lokasi usaha sebanyak 1 (satu) lembar
  - Perjanjian sewa menyewa apabila tempat usaha berstatus sewa
  - Sertifikat Hak Milik (SHM) atau Akta Jual Beli (AJB) apabila milik pribadi
8. Copy Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) dari aparat setempat (bila calon lokasi agen berbeda dengan domisili perusahaan) sebanyak 1 (satu) lembar
9. Copy Surat Izin Gangguan/*HO (Hinderordonnantie)* yang dikeluarkan dari Dinas Perijinan Pemerintah Daerah setempat

10. Copy bukti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir
11. Foto dan denah letak calon lokasi usaha
  - Tampak luar (4 sisi pengambilan dari depan, kiri, kanan dan arah jalan)
  - Tampak dalam (4 sisi pengambilan sisi kiri dan kanan menghadap dalam dan luar)

**b. Syarat Administrasi (Khusus)**

**1. Perorangan (Berlaku di Cabang Utama tertentu)**

- Copy Kartu Keluarga sebanyak 1 (satu) lembar
- Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pribadi sebanyak 1 (satu) lembar

**2. Badan Usaha Berbadan Hukum**

- Copy Akta Pendirian Perusahaan yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikut perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
- Copy KTP Direktur/Penanggung Jawab Perusahaan (yang tertera pada Akta Pendirian Perusahaan)
- Copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang masih berlaku
- Copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang masih berlaku
- Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) perusahaan/Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)/Surat Keterangan Terdaftar Dirjen Pajak

- Copy Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) yang masih berlaku

### 3. **Koperasi (Berlaku di Cabang Utama tertentu)**

- Bentuk Koperasi adalah Primer dan Sekunder
- Copy Akta Pendirian Koperasi yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikut perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
- Copy KTP pengurus yang tertera di Akta Pendirian Koperasi
- Copy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang masih berlaku
- Copy Tanda Daftar Perusahaan (TDP) yang masih berlaku
- Surat Keterangan Domisili Perusahaan (SKDP) yang masih berlaku Persyaratan Keagenan JNE
- Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Koperasi/ Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)/Surat Keterangan Terdaftar Dirjen Pajak
- Surat Kuasa pengurus kepada yang dikuasakan untuk membuka keagenan JNE

### 4. **Yayasan**

- Yayasan dan Badan Usaha Yayasan yang didaftarkan telah berdiri minimal 5 (lima) tahun
- Bentuk Yayasan adalah Panti Asuhan Yatim/Piatu, Jompo atau Tuna Netra

- Copy Akta Pendirian Yayasan yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikutan perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
- Copy Akta Pendirian Badan Usaha Yayasan yang telah disahkan oleh Kementerian Kehakiman berikutan perubahan terakhir (bila ada) sebanyak 1 (satu) rangkap
- Sesuai dengan pasal 3 UU No. 16 tahun 2001 tentang Yayasan
- UU No. 24 Tahun 2008 tentang Perubahan UU No. 16 Tahun 2001 Tentang Yayasan dalam penjelasan pasal 3, Copy KTP Pengurus yang tertera di Akta pendirian badan usaha yayasan
- Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) badan usaha yayasan/Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP)/Surat Keterangan Terdaftar Dirjen Pajak
- Biaya perlengkapan sales disediakan oleh pemegang merk (PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR) berdasarkan persetujuan dari Cabang Utama dan Manajemen

### **c. Syarat Penjualan**

Masa percobaan diberikan selama 3 (tiga) bulan sejak awal beroperasi dengan penilaian:

#### 1. Akumulasi target penjualan

- KCU Grade A : Rp50.000.000,-. (lima puluh juta rupiah)
- KCU Grade B dan C : Rp10.000.000,-. (sepuluh juta rupiah)
- KCU Grade D dan E : Rp2.000.000,-. (dua juta rupiah)

2. Menjalankan *Standar Operating Procedure (SOP)* dengan baik dan benar

**d. Syarat Lainnya**

1. Pemohon wajib mengikuti proses interview yang dilakukan oleh Sales Retail pada saat pengembalian berkas persyaratan
2. Setelah mendapatkan persetujuan pembukaan keagenan, pemilik/penanggung jawab Counter dan calon petugas wajib mengikuti pelatihan yang diadakan oleh JNE sebagai berikut:
  - Pelatihan *Front Line Development Program (FLDP)* selama 1 (satu) hari
  - Praktek Kerja Lapangan (*On Job Training*) di Sales Counter milik Cabang Utama/Cabang yang ditunjuk dengan proses pendampingan selama 2 (dua) hari
3. Kewajiban Perpajakan
  - Mematuhi peraturan dan ketentuan pajak yang berlaku dan membuat laporan pajak tahunan perorangan dan/atau badan usaha berbadan hukum dan memberikan salinan (*copy*) dokumen pelaporan/tanda terima lapor pajak dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kepada JNE
  - Menanggung biaya pajak reklame yang timbul atas papan nama Sales Counter sesuai dengan ketentuan dan tarif pajak yang berlaku
4. Maksimal kepemilikan untuk 1 (satu) nama pemilik atau badan usaha adalah 2 (dua) titik Sales Counter

5. Persyaratan pengajuan penambahan lokasi Sales Counter

- Telah beroperasi minimal 2 (dua) tahun
- Telah mencapai angka penjualan rata-rata minimal Rp150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah)/bulan selama periode 1 (satu) tahun
- Tidak memiliki catatan khusus/pelanggaran

6. Kepemilikan dengan status bukan badan usaha yang berbadan hukum (perorangan), apabila nilai penjualan rata-rata telah mencapai Rp50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) per bulan selama periode 1 (satu) tahun, maka **DISARANKAN** untuk meningkatkan legalitas menjadi badan usaha yang berbadan hukum

7. Melakukan setoran hasil penjualan setelah dipotong komisi maksimal H+1 secara tunai atau transfer sesuai dengan laporan penjualan harian

8. Sumber Daya Manusia

- Pria/Wanita usia minimal 18 tahun
- Pendidikan minimal SMU atau sederajat
- Sehat Jasmani dan Rohani
- Mampu mengoperasikan Komputer dan MS Office
- Berpenampilan menarik, energik dan ceria
- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik

- Memiliki SIM C untuk petugas yang mengoperasikan kendaraan roda 2 (dua) dan minimal SIM A untuk kendaraan roda 4 (empat)
- Memiliki nilai dasar jujur, disiplin, tanggung jawab dan visioner.

#### 4. Pengaruh Tarif dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya

##### a. Tarif ( $X_1$ )

**TABEL 4.2 HASIL PENELITIAN ATAS VARIABEL TARIF**

Pernyataan	Kategori Jawaban (%)					Total
	SS	S	R	TS	STS	
1. Tarif yang ditawarkan (OKE, REG, YES) terjangkau oleh pelanggan	32	65	3	–	–	100
2. Tarif yang ditetapkan PT. JNE disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan (OKE, REG, YES)	26	70	4	–	–	100
3. Tarif layanan ditetapkan sesuai dengan keinginan pelanggan	18	76	6	–	–	100
4. Pelanggan rutin yang melakukan transaksi di atas Rp. 100.000,- mendapatkan potongan tarif sebesar 5%	24	70	5	1	–	100
5. Tarif yang ditetapkan sesuai manfaat layanan yang diberikan oleh PT. JNE	32	65	2	1	–	100
Rata-rata:	26.4	69.2	4	1	–	100

**Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (Data diolah)**

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas variabel tarif memiliki 4 indikator yaitu: keterjangkauan tarif, kesesuaian tarif dengan produk, daya saing tarif, kesesuaian dengan manfaat produk.

Total rata-rata jawaban pernyataan variabel tarif, 69.2% pelanggan setuju dengan tarif yang ditawarkan, tarif yang ditetapkan, kesesuaian tarif dengan keinginan, potongan tarif, dan manfaat sesuai dengan tarif

yang ditetapkan oleh PT.JNE Agen Semampir Surabaya. Berdasarkan paparan data yang diperoleh dilapangan, demi menarik minat pelanggan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, PT. JNE Agen Semampir Surabaya memberikan potongan harga 5% untuk setiap pengiriman di atas Rp. 100.000,- bagi pelanggan yang biasanya mengirim barang secara rutin di PT. JNE Agen Semampir Surabaya ( Widya Ayu Lestari, Pemilik, 24 Juni 2019).

### b. Kualitas Layanan ( $X_2$ )

**TABEL 4.3 HASIL PENELITIAN ATAS VARIABEL KUALITAS LAYANAN**

Pernyataan	Kategori Jawaban (%)					Total
	SS	S	R	TS	STS	
1. Keberangkatan kendaraan/alat angkut sesuai dengan jadwal	26	68	6	–	–	100
2. Karyawan PT. JNE memiliki kemampuan layanan yang memuaskan	25	69	6	–	–	100
3. Layanan PT. JNE sesuai dengan waktu yang dijanjikan	21	74	5	–	–	100
4. PT. JNE bersedia menerima complain apabila terjadi kesalahan yang tidak disengaja	37	59	4	–	–	100
5. Layanan PT. JNE memperhatikan ketetapan waktu dan keselamatan barang yang dikirim	29	69	2	–	–	100
6. PT. JNE memberikan ganti rugi bila pelanggan bersedia mengasuransikan barang/paket yang dikirimkan	35	62	3	–	–	100
7. PT. JNE dalam memberikan informasi yang lengkap tentang layanan kepada para pelanggan	28	66	6	–	–	100
8. PT. JNE mengutamakan kejujuran dalam layanannya kepada pelanggan	30	68	2	–	–	100
9. PT. JNE memberikan perhatian kepada para pelanggan yakni bersedia mengirim nomor resi melalui sms sebagai bukti barang telah dikirim	22	74	4	–	–	100
10. PT. JNE menyediakan jam/waktu layanan lebih panjang dibandingkan perusahaan lain.	21	72	7	–	–	100
Rata-rata:	27.4	68.1	4.5	–	–	100

**Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (Data diolah)**

Berdasarkan hasil penelitian di atas variabel kualitas layanan memiliki 5 indikator: berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepasian, dan empati.

Total rata-rata jawaban pernyataan variabel kualitas layanan, 68.1% pelanggan sangat setuju dengan alat angkut yang sesuai dengan jadwal, layanan memuaskan, kesesuaian dengan waktu yang dijanjikan, bersedia menerima complain, memperhatikan keselamatan barang, memberi ganti rugi bila barang tersebut diasuransikan, memberikan informasi yang lengkap, kejujuran dalam pelayanan, pengiriman resi, dan jam operasional yang diberikan sesuai dengan ketentuan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

Berdasarkan paparan data yang diperoleh di lapangan, PT. JNE Agen Semampir Surabaya memberikan layanan lebih, contohnya: jam operasional yang lebih panjang yakni Senin- Minggu pukul 08.00-20.00 WIB (13jam), bersedia mengirimkan nomor resi melalui *sms*. Akan tetapi tidak semua pelanggan memperhatikan hal tersebut, dikarenakan tidak semua pelanggan bertempat tinggal di sekitar lokasi PT. JNE Agen Semampir Surabaya ( Widy Ayu Lestari, Pemilik, 24 Juni 2019).

### c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil di atas, variable kepuasan pelanggan memiliki 3 indikator yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kebal, bersedia merekomendasikan.

**TABEL 4.4 HASIL PENELITIAN ATAS VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN**

Pernyataan	Kategori Jawaban (%)					Total
	SS	S	R	TS	STS	

1. Terdapat kesesuaian antara kinerja yang dihasilkan PT. JNE dengan harapan konsumen	24	71	5	-	-	100
2. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. JNE melebihi harapan konsumen	26	70	4	-	-	100
3. Saya akan menggunakan jasa di PT. JNE	22	73	4	1	-	100
4. Saya akan melakukan pengiriman kembali di PT. JNE	24	74	2	-	-	100
5. Saya akan menyatakan hal-hal positif tentang PT. JNE kepada orang lain.	27	68	5	-	-	100
6. Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman PT. JNE	20	77	5	-	-	100
Rata-rata:	23.83	72.17	4.17	1	-	100

**Sumber: Hasil Penelitian, 2019 (Data diolah)**

Total rata-rata jawaban pernyataan variabel kepuasan pelanggan, 72.17% pelanggan setuju dengan pernyataan yang dipaparkan oleh peneliti. Yaitu tentang banyaknya pemakaian jasa PT. JNE Agen Semampir Surabaya, kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan, tetap menggunakan jasa tersebut, bersedia merekomendasikan dan menyatakan hal-hal positif tentang perusahaan kepada orang lain. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan tidak akan berpindah ke jasa pengiriman lainnya setelah pemakaian jasa di PT. JNE Agen Semampir Surabaya. Hal ini berarti hampir setiap pelanggan yang melakukan pemakaian jasa atau transaksi akan mengunjungi kembali PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

## C. Pengujian Hipotesis

### 1. Pengujian Asumsi Klasik

#### a. Pengujian Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode komogorov smirnov, dengan menggunakan SPSS 20 (Ghozali, 2016:154). Output SPSS untuk pengujian normalitas dapat dilihat pada table 4.5 berikut ini:

**TABEL 4.5 HASIL UJI NORMALITAS**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.46620488
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.063
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.186
Asymp. Sig. (2-tailed)		.120

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan uji normalitas komogorov smirnov dinyatakan

- a. Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

Diketahui hasil dari perhitungan normalitas data dengan SPSS 20 pada table di atas menunjukkan nilai sig. 0.120 > 0.05 itu artinya lebih besar dari 0.05 maka hasil memenuhi asumsi normalitas.

## b. Pengujian Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antar variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi. Berdasarkan dasar pengambilan keputusan uji multikolinieritas dinyatakan bahwa jika tolerance lebih besar dari  $>0.10$  maka artinya tidak terjadi multikolonieritas dan jika nilai VIF lebih kecil dari  $<10.00$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Diketahui hasil dari perhitungan data SPSS 20 nilai tolerance 0.627  $>0.10$  itu artinya nilai tolerance lebih besar dari  $>0.10$  jadi tidak terjadi multikolonieritas. Nilai VIF dari hasil perhitungan SPSS 20 adalah 1.596  $<10.00$  itu artinya lebih kecil dari  $<10.00$  jadi kesimpulannya adalah pengaruh Tarif ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan tidak terjadi gejala multikolinieritas

**TABEL 4.6 UJI MULTIKOLINIERITAS**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.075	2.331		1.319	.190		
Tarif X1	.060	.112	.049	.537	.592	.627	1.596
Kualitas Layanan X2	.493	.067	.672	7.367	.000	.627	1.596

a. Dependent Variable: Y

## c. Pengujian Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi

antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Hasil perhitungan uji Autokorelasi dapat dilihat pada table 4.7 berikut ini:

**TABEL 4.7 HASIL UJI AUTOKORELASI**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.703 <sup>a</sup>	.494	.484	1.48124	2.109

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Tarif

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil di atas diketahui nilai DW = 2.109 artinya nilai tersebut lebih besar dari nilai DU pada K = 4, sehingga tidak terdapat masalah autokorelasi positif dan tidak terdapat masalah autokorelasi negatif, jadi dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

Nilai DL pada K =4 berdasarkan tabel Durbin Watson adalah sebesar: 1,5922 sedangkan nilai DU sebesar 1,7582.

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka masih dari olah data disebut homoskedastisitas dan sebaliknya jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

**TABEL 4.8 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-9.903E-016	2.331		.000	1.000
Tarif X1	.000	.112	.000	.000	1.000
Kualitas Layanan X2	.000	.067	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: absUt

Berdasarkan output di atas Tidak ada gejala heteroskedastisitas karena nilai sig. total  $X_1 = 1,000 > 0,05$  artinya lebih besar dari  $>0,05$ .

## 2. Pengujian Regresi Linier Berganda

Pengujian analisis regresi linier berganda ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh independen (X), yaitu tarif dan kualitas layanan terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Output SPSS untuk regresi dapat dilihat pada tabel 4.9 di bawah ini:

**TABEL 4.9 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.075	2.331		1.319	.190
Tarif X1	.060	.112	.049	.537	.592
Kualitas Layanan X2	.493	.067	.672	7.367	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Berdasarkan output di atas diperoleh sebuah persamaan regresi berikut ini:

$$Y = 3,075 + 0,060X_1 + 0,493X_2$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 3,075 mempunyai arti bahwa apabila semua variable bebas ( $X$ ) dalam keadaan konstan, maka nilai kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah sebesar 3,075.
- b. Nilai koefisien regresi variable tariff ( $X_1$ ) sebesar 0,060 mempunyai arti jika nilai variable harga meningkat sebesar 1 satuan, sementara variable bebas lainnya dalam keadaan konstan, maka nilai kepuasan pelanggan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,060.
- c. Nilai koefisien regresi variable kualitas layanan ( $X_2$ ) sebesar 0,493 itu berarti jika nilai variable kualitas layanan meningkat sebesar 1 satuan, sementara variabel bebas lainnya dalam keadaan konstan, maka nilai kepuasan pelanggan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,493.

### 3. Analisis koefisien determinan berganda ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinan berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas dan kompensasi secara parsial terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1, berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel bebas. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada table 4.10

**TABEL 4.10 HASIL KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	0.494	0.484	1.48124

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan perhitungan SPSS 20 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,494 atau 49,4%. Hal ini berarti 49,4% kepuasan pelanggan PT. JNE Agen Semampir Surabaya dipengaruhi oleh variable bebas yaitu tarif dan kualitas layanan.

#### 4. Pengujian Parsial (t test)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada table 4.11

**TABEL 4.11 HASIL UJI t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.075	2.331		1.319	.190
	Tarif X1	.060	.112	.049	.537	.592
	Kualitas Layanan X2	.493	.067	.672	7.367	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan Y

Untuk melakukan uji t dilakukan dengan proses sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh tariff ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan

###### 1) Merumuskan hipotesa statistic

$H_0 : \beta_1 = 0$  (tidak ada pengaruh yang signifikan antara variable tariff dengan kepuasan pelanggan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya).

$H_a : \beta_1 \neq 0$  (ada pengaruh antara variabel tarif dengan kepuasan pelanggan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya).

2) Dipilih *level of significant*  $(\alpha/2) = 5\% / 2 = (0,025)$

$$n = 100$$

$$k = 2$$

$$t_{table} = t(\alpha/2; n-k-1)$$

$$t_{table} = t(0,025; 100 - 2 - 1)$$

$$t_{table} = t_{0,025; 97}$$

$$t_{table} = 1,98$$

3) Menentukan  $t_{hitung}$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS 20 dapat diperoleh hasil bahwa besarnya  $t_{hitung}$  adalah 0,537. Hal ini berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari pada nilai  $t_{tabel}$  (1,98)

4) Kriteria perhitungan

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (1,98)

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,98)

5) Kesimpulan:

Karena nilai  $t_{hitung}$  (0,537) lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  (1,98) maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya bahwa variabel tarif ( $X_1$ ) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

2. Pengaruh kuitas layanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan

1) Merumuskan hipotesa statistic

$H_0 : \beta_2 = 0$  (tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya).

$H_a : \beta_2 \neq 0$  (ada pengaruh antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya).

2) Dipilih *level of significant*  $(\alpha/2) = 5\% / 2 = (0,025)$

$$n = 100$$

$$k = 2$$

$$t_{\text{table}} = t(\alpha/2; n-k-1)$$

$$t_{\text{table}} = t(0,025; 100 - 2 - 1)$$

$$t_{\text{table}} = t 0,025 ; 97$$

$$t_{\text{table}} = 1,98$$

3) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS 20 dapat diperoleh hasil bahwa besarnya  $t_{\text{hitung}}$  adalah 7,367. Hal ini berarti nilai  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari pada nilai  $t_{\text{tabel}}$  (1,98).

4) Kriteria perhitungan

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  (1,98)

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  (1,98)

5) Kesimpulan:

Karena nilai  $t_{\text{hitung}}$  (7,367) lebih besar dari nilai  $t_{\text{tabel}}$  (1,98) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

## 5. Pengujian Simultan (F-test)

Untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil F-test dengan perhitungan SPSS 20 dapat dilihat pada table 4.12 berikut ini:

**TABEL 4.12 HASIL UJI F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.934	2	103.967	47.385	.000 <sup>b</sup>
	Residual	212.826	97	2.194		
	Total	420.76	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Tarif

Langkah-langkah melakukan uji F adalah sebagai berikut:

### 1) Merumuskan hipotesa statistik

$H_0: \beta_1, \beta_2 = 0$  artinya secara bersama-sama Tarif dan Kualitas Layanan tidak terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

### 2) Menentukan nilai ( $F_{table}$ )

Dipilih *level of significant* ( $\alpha$ ) = 5% (0,05)

$$n = 100$$

$$k = 2$$

$$F_{table} = F_{\alpha}(k ; n - k - 1)$$

$$F_{table} = 0,05(2; 100 - 2 - 1)$$

$$F_{table} = 0,05(2 ; 97)$$

$$F_{table} = 3,09$$

### 3) Menentukan $F_{hitung}$

Dari hasil perhitungan SPSS 20 dapat diperoleh bahwa besarnya  $F_{hitung}$  adalah 47,389. Hal ini nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $F_{tabel}$  (3,09).

4) Kriteria perhitungan

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (3,09)

$H_0$  diterima Dan  $H_a$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  (3,09)

5) Kesimpulan:

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh, karena  $F_{hitung}$  (47,389)  $>$   $F_{tabel}$  (3,09) maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , itu artinya bahwa variable bebas (tarif dan kualitas layanan ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat (kepuasan pelanggan) pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel tarif dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan namun tidak positif terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh paling dominan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penetapan Tarif pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya variabel tarif memiliki 4 indikator yaitu: keterjangkauan tarif, kesesuaian tarif dengan produk, daya saing tarif, kesesuaian dengan manfaat produk. Total rata-rata jawaban pernyataan variabel tarif, 69.2% pelanggan setuju dengan tarif yang ditawarkan, tarif yang ditetapkan, kesesuaian tarif dengan keinginan, potongan tarif, dan manfaat sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh PT.JNE Agen Semampir Surabaya.

Tarif yang ditentukan oleh pihak JNE dipengaruhi oleh berat, jarak tempuh, waktu tempuh pengiriman paket/barang, semakin berat paket/barang yang akan dikirim maka dikalikan menurut berat per kilogram, semakin jauh letak kecamatan kota tersebut maka semakin tinggi pula tarif yang harus dibayarkan. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang dibutuhkan, semakin tinggi pula tarif yang harus dibayarkan.

Dapat disimpulkan bahwa tarif merupakan hal yang terpenting, dengan tarif kompetitif, maka pelanggan akan menggunakan jasa tersebut dan berpikir untuk tidak berpindah jasa lainnya, sebab belum tentu mendapatkan jasa yang lebih baik dari sebelumnya. Pada tahap kepuasan yang tinggi, pelanggan sudah tidak memikirkan tarif yang harus dibayarkan, karena pelanggan lebih memperhatikan kualitas layanan dan faktor lain yang berhubungan dengan jasa tersebut.

Kualitas Layanan Jasa PT. JNE Agen Semampir Surabaya variabel kualitas layanan memiliki 5 indikator: berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati. Total rata-rata jawaban pernyataan variable kualitas layanan, 68.1% pelanggan sangat setuju dengan alat angkut yang sesuai dengan jadwal, layanan memuaskan, kesesuaian dengan waktu yang dijanjikan, bersedia menerima complain, memperhatikan keselamatan barang, memberi ganti rugi bila barang tersebut diasuransikan, memberikan informasi yang lengkap, kejujuran dalam pelayanan, pengiriman resi, dan jam operasional yang diberikan sesuai dengan ketentuan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya. Dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan dengan

baik akan dapat meningkatkan pandangan pelanggan secara umum terhadap reputasi perusahaan sehingga akan menambah kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pelanggan PT. JNE Agen Semampir Surabaya variabel kepuasan pelanggan memiliki 3 indikator yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, bersedia merekomendasikan. Total rata-rata jawaban pernyataan variabel kepuasan pelanggan, 72.17% pelanggan setuju dengan pernyataan yang dipaparkan oleh peneliti. Yaitu tentang banyaknya pemakaian jasa PT. JNE Agen Semampir Surabaya, kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan, tetap menggunakan jasa tersebut, bersedia merekomendasikan dan menyatakan hal-hal positif tentang perusahaan kepada orang lain. Penelitian di lapangan menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan tidak akan berpindah ke jasa pengiriman lainnya setelah pemakaian jasa di PT. JNE Agen Semampir Surabaya. Hal ini berarti hampir setiap pelanggan yang melakukan pemakaian jasa atau transaksi akan mengunjungi kembali PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

Hasil uji instrument yang telah dilakukan, menunjukkan mayoritas pelanggan di PT. JNE Agen Semampir Surabaya tidak mencari alternatif - alternatif jasa pengiriman lainnya. Hal ini berarti hampir setiap pelanggan akan kembali dan melakukan pengiriman/transaksi pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya. Kondisi ini sesuai dengan teori yang diterakan oeh Tjiptono ((2012:301) kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Perhitungan yang diperoleh, karena  $F_{hitung} (47,389) > F_{tabel} (3,09)$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ , itu artinya bahwa variable bebas yaitu tarif ( $X_1$ )

dan kualitas layanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya.

Hasil penelitian diperoleh variabel kualitas layanan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan karena mayoritas pelanggan JNE Agen Semampir tidak mempermasalahkan tarif yang harus dibayarkan melainkan kualitas layanan yang baik, Karena nilai  $t_{hitung}$  (7,367) lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1,98) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya bahwa variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Agen Semampir Surabaya.