BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT. JNE Pusat Banjarmasin

a. Sejarah Perusahaan

PT. JNE Pusat Banjarmasin adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi yang melayani pengiriman dan pengantaran barang ke seluruh kota. PT. JNE Pusat Banjarmasin dipimpin oleh Bapak Wahyu Indriyatna.

Pada sekarang ini perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi sangat dibutuhkan oleh masyarakat Banjarmasin. Dimana di Kota Banjarmasin perusahaan bergerak dibidang jasa ekspedisi bersaing pesat dengan pelayanan mereka masing-masing guna untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

PT. JNE Pusat Banjarmasin adalah salah satu cabang dari PT. JNE EXPRESS Jakarta yang dipimpini oleh Bapak H. Soeprapto yang berdiri pada tahun 1990. Dimulai dari kegiatan kebapeanan atau imfor kirim barang dan dokumen , serta pengantaran dari luar negeri ke Indonesia.

b. Lokasi Perusahaan

PT. JNE Pusat Banjarmasin beralamat di Jalan Gatot Subroto No. 43-45, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kab. Banjarmasin, Prov. Kalimantan Selatan, kode pos 70235.

c. Visi dan Misi Perusahaan

Seperti badan usaha pada umumnya PT. JNE Pusat Banjarmasin dalam pendiriannya dan dalam perkembangannya tidak lepas dari visi dan misinya.

1) Visi

a) Untuk menjadi perusahan rantai pasok global terdepan didunia.

b) Untuk menjadi perusahaan dengan standar Internasional dibidang jasa distribusi yang mampu mlayanai kebutuhan masyarakat dan dapat diterima menjadi perusahaan terdepan di dunia.

2) Misi

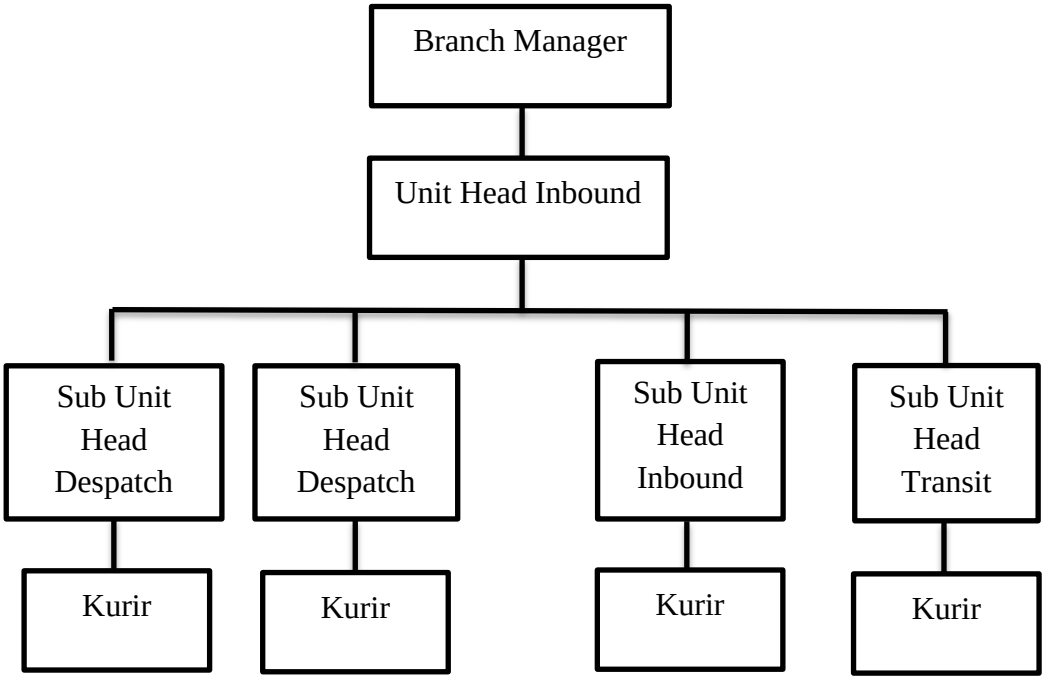
a) Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

b) Memadukan jasa pengiriman, kepabean, pendistribusian dalam satu sistem yang terintegrasi secara efektif dan fleksibel.

c) Mendaya gunakan jaringan dan infrakstruktur yang dimiliki sebagai kontribusi pada perputaran roda ekonomi dengan didukung SDM yang profesional dan memiliki integrasi moral yang tinggi.

d) Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat untuk mendorong pertumbuhan usaha yang berkesimabungan dalam rangka mencapai kesejahteraan karyawan dan senantiasa meningkatkan tanggung jawab sosial.

d. Struktur Unit Inbound-Delivery PT. JNE Pusat Banjarmasin



Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Gambar II Struktur Unit Inbound-Delivery

e. Jenis-Jenis Produk Layanan Perusahaan

1) JTR (JNE Truscking) adalah layanan pengiriman dalam bentuk atau jumlah yang besar dengan menggunakan armada truk melalui darat dan laut dengan harga yang kompetitif. Dengan ketentuan minimal berat paket 10 kg.
2) OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) adalah layanan pengiriman keseluruh wilayah Indonesia dengan tarif ekonomis dengan perkiraan waktu sampai kiriman lebih 3-4 hari dan tergantung zona daerah tujuan. Dengan ketentuan untuk Layanan OKE tidak melayani pengiriman dihari sabtu, minggu dan libur nasional.

3) REG (Reguler) adalah layanan pengiriman ke seluruh Indonesia dengan perkiraaan waktu sampai kiriman 1-7 hari kerja dan tergantung zona tujuan. Dengan ketentuan tidak melayani pengiriman dihari minggu dan libur nasional.
4) YES (Yakin Esok Sampai) adalah layanan dengan waktu pengiriman ditujuan 1 hari (termasuk hari minggu dan libur nasional).
5) SS (Super Speed) adalah layanan pengiriman dengan mengutamakan kecepatan dan penyampaian sesuai dengan waktu yang ditentukan.

2. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin sebanyak 100 responden dan data ini menggambarkan keadaan responden sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, pekerjaan. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel III Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	%
Perempuan	77	77
Laki-Laki	23	23
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel jenis kelamin diatas diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 77%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang

berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada responden yang berjenis kelamin laki-laki.

b. Usia Responden

Tabel IV Data Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia	F	%
< 25 Tahun	74	74
26 – 35 Tahun	10	10
36 – 55 Tahun	16	16
>55 Tahun	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel usia responden diatas memperlihatkan bahwa pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin yang diambil sebagai responden yaitu <25 tahun sebanyak 74%, 26 – 35 tahun sebanyak 10% dan 36 – 55 tahun sebanyak 16%. Sedangkan responden yang berusia >55 tahun tidak ditemukan oleh penulis.

c. Pekerjaan Responden

Tabel V Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Kelompok Pekerjaan	F	%
PNS	15	15
Karyawan swasta	9	9
Pelajar/Mahasiswa/i	74	74
Wiraswasta	2	2
Lain – Lain	0	0
Total	**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel pekerjaan responden diatas terdapat lima jenis pekerjaan yaitu PNS, Karyawan Swasta, Pelajar/Mahasiswa/i, Wiraswasta dan lain-lain. Dari hasil sebaran kuesioner, masing-masing mempunyai persentase sebagai berikut: responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS 15%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta 9%, responden yang memiliki pekerjaan

sebagai wiraswasta 2% dan untuk yang masih pelajar/mahasiswa/i sebanyak 74%. Sedangkan untuk kelompok responden lainya tidak ditemukan penulis.

3. Analisis data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pernyataan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pernyataan yang telah diuji kevalidan nya pada program spss. Hasil r_{hitung} bandingkan dengan r_{tabel} dimna df = n-2 dengan nilai sig. 5%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dianggap valid. Dalam uji validitas ada terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi agar suatu variabel dapat dikatakan valid yaitu:

a. Tingkat signifikansi sebesar 0,05

b. df = 100 – 2 = 98

didapat nilai r_{tabel} = 0,165 (r_{tabel} untuk n = 98)

c. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif maka butir pernyataan dari masing-masing indikator tersebut dinyatakan valid.

Hasil analisis diatas variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat pada tabel VI sebagai berikut:

Tabel VI Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kecepatan Pelayanan (X1)	1	0,819	0,165	Valid
	2	0,833	0,165	Valid
	3	0,794	0,165	Valid
	4	0,777	0,165	Valid
Harga (X2)	5	0,624	0,165	Valid
	6	0,527	0,165	Valid
	7	0,686	0,165	Valid
	8	0,794	0,165	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	19	0,893	0,165	Valid
	10	0,906	0,165	Valid
	11	0,783	0,165	Valid
	12	0,872	0,165	Valid
	13	0,854	0,165	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel hasil uji validitas diatas dapat dilihat bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabilitas. Hasil uji reliabilitas secara keseluruhan disajikan sebagai berikut:

Tabel VII Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,958	,958	13

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dapat terlihat dari nilai Cronbach's Alpha diatas, jika nilai Alpha > 0,60 maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,958 lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

c. Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran yang berkaitan dengan pengaruh kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Variabel Kecepatan Pelayanan (X_1)

a) Indikator karyawan JNE cepat dan tepat dalam mengantarkan barang pelanggan.

Tabel VIII Jawaban responden tentang karyawan JNE cepat dan tepat dalam mengantarkan barang pelanggan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	7	7
2	Setuju	43	43
3	Netral	24	24
4	Tidak Setuju	25	25
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tebel VIII diatas menunjukkan bahwa responden memilih alternatif jawaban mengenai karyawan JNE cepat dan tepat dalam mengantarkan barang pelanggan yaitu responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 7 orang atau 7%, responden yang memilih jawaban setuju (S) sebanyak 43 orang atau 43%, responden yang memilih jawaban netral (N) sebanyak 24

orang atau 24% dan responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 25%. Sedangkan untuk responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (STS) 1 orang atau 1%. Maka dapat disimpulkan dari hasil tersebut responden lebih banyak setuju bahwa karyawan JNE cepat dan tepat dalam mengantarkan barang pelanggan.

b) Indikator karyawan JNE sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengalami kendala.

Tabel IX Jawaban responden tentang karyawan JNE sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengalami kendala

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	4	4
2	Setuju	41	41
3	Netral	31	31
4	Tidak Setuju	24	24
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel IX diatas, responden lebih banyak setuju (S) bahwa karyawan JNE sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengalami kendala lebih yaitu 41 orang atau 41%. Kemudian untuk responden yang memilih sangat setuju (SS) 4 orang atau 4%, responden yang memilih netral (N) 31 orang atau 31%, responden yang memilih tidak setuju (TS) 24 orang atau 24% dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju (STS).

c) Indikator karyawan JNE menanggapi dengan baik setiap keluhan pelanggan.

Tabel X Jawaban responden tentang karyawan JNE menanggapi dengan baik setiap keluhan pelanggan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	2	2
2	Setuju	44	44
3	Netral	36	36
4	Tidak Setuju	18	18
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel X diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju (SS) 2 orang atau 2%, responden yang memilih setuju (S) 44 orang atau 44%, responden yang memilih netral (N) 36 orang atau 36% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) 18 orang atau 18%. Sedangkan responden yang memilih sangat tidak setuju (STS) 0% atau tidak ada. Jadi responden lebih banyak memilih setuju bahwa karyawan JNE menanggapi dengan baik setiap keluhan pelanggan.

d) Indikator karyawan JNE memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap permintaan pelanggan.

Tabel XI Jawaban responden tentang karyawan JNE memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap permintaan pelanggan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	3	3
2	Setuju	39	39
3	Netral	35	35
4	Tidak Setuju	22	22
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XI diatas, responden lebih banyak memilih setuju (S) bahwa karyawan JNE memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap permintaan pelanggan yaitu 39 orang atau 39%. Kemudian disusul responden yang memilih netral (N) 35 orang atau 35% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) 22 orang atau 22%. Sedangkan responden yang memilih sangat setuju dan sangat tidak setuju mempunyai pilihan yang paling sedikit yaitu 3% dan 1%.

2) Variabel Harga (X_2)

a) Indikator harga yang ditetapkan JNE dapat dijangkau masyarakat.

Tabel XII Jawaban responden terhadap harga yang ditetapkan JNE dapat dijangkau masyarakat

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	4	4
2	Setuju	53	53
3	Netral	28	28
4	Tidak Setuju	14	14
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XII diatas menyatakan bahwa responden yang memilih sangat setuju (SS) 4 orang atau 4%, responden yang memilih setuju (S) 53 orang atau 53%, responden yang memilih netral (N) 28 orang atau 28% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) 14 orang atau 14%. Sedangkan responden yang memilih sangat tidak setuju (STS) hanya 1 orang atau 1%. Maka dapat disimpulkan responden lebih banyak setuju bahwa harga yang ditetapkan JNE dapat dijangkau masyarakat.

b) Indikator harga yang ditetapkan JNE bersaing relatif murah dari harga perusahaan lain.

Tabel XIII Jawaban responden terhadap harga yang ditetapkan JNE bersaing relatif murah dari harga perusahaan lain

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	2	2
2	Setuju	45	45
3	Netral	34	34
4	Tidak Setuju	19	19
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XIII diatas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju (S) bahwa bahwa harga yang ditetapkan JNE bersaing relatif lebih murah dari harga perusahaan lain yaitu 45 orang atau 45%. Disusul dengan responden yang memilih netral (N) 34 orang atau 34% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) 19 orang atau 19%. Sedangkan responden yang memilih sangat setuju (SS) 2 orang atau 2% dan tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak setuju (STS).

c) Indikator harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel XIV Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan pelayanan yang diberikan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	2	2
2	Setuju	50	50
3	Netral	25	25
4	Tidak Setuju	22	22
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XIV diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju (SS) 2 oarang atau 2%, responden yang memilih setuju (S) 50 orang atau 50%, responden yang memilih netral (N) 25 orang atau 25% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) 22 orang atau 22%. Sedangkan responden yang memilih sangat tidak setuju (STS) hanya 1 orang atau 1%. Jadi disimpulkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju akan harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

d) Indikator harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan manfaat yang didapat pelanggan.

Tabel XV Jawaban responden tentang harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan manfaat yang didapat pelanggan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	2	2
2	Setuju	52	52
3	Netral	24	24
4	Tidak Setuju	22	22
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XV diatas, responden lebih banyak memilih setuju (S) bahwa harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan manfaat yang didapat pelanggan yaitu 52 orang atau 52%. Kemudian responden yang memilih netral (N) 24 orang atau 24%, responden yang memilih tidak setuju (TS) 22 orang atau 22% dan responden yang memilih sangat setuju (SS) 2 orang atau 2%. Sedangkan responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju (STS) adalah 0% atau tidak ada.

3) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

a) Indikator tentang kepuasan dengan produk-produk layanan JNE.

Tabel XVI Jawaban responden tentang kepuasan terhadap produk-produk layanan JNE

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	46	46
3	Netral	28	28
4	Tidak Setuju	24	24
5	Sangat Tidak Setuju	1	1
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XVI diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju (SS) hanya 1 orang atau 1% dan responden yang memilih setuju (S) 46 orang atau 46%. Kemudian responden yang memilih netral (N) 28 orang atau 28% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) 24 orang atau 24%. Sedangkan responden yang memilih sangat tidak setuju (STS) hanya 1 oarang atau 1%. Maka disimpulkan bahwa kebanyakan responden setuju merasa puas dengan produk layanan JNE.

b) Indikator tentang kepuasan dengan pelayanan yang diberikan karyawan JNE.

Tabel XVII Jawaban responden tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan JNE

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	2	2
2	Setuju	45	45
3	Netral	28	28
4	Tidak Setuju	25	25
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XVII diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju (S) hanya 2 orang atau 2%, responden yang memilih setuju (S) 45 orang atau 45%, responden yang memilih netral (N) 28 orang atau 28% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) 25 orang atau 25%. Sedangkan tidak ada atau 0% responden yang memilih sangat tidak setuju (STS). Maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan JNE.

c) Indikator pelayanan yang diberikan JNE sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel XVIII Jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan JNE sudah sesuai dengan harapan pelanggan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	42	42
3	Netral	39	39
4	Tidak Setuju	18	18
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Responden yang memilih setuju (S) 42 orang atau 42% dan disusul dengan responden yang memilih netral (N) 39 orang atau 39%. Kemudian responden yang memilih tidak setuju (TS) 18 orang atau 18% dan responden yang memilih sangat setuju (SS) hanya 1 oarang atau 1%. Sedangkan responden yang memilih sangat tidak setuju (STS) adalah 0% atau tidak ada. Jadi responden setuju bahwa pelayanan yang diberikan JNE sesuai dengan harapan.

d) Indikator tentang pelanggan akan menggunakan jasa JNE kembali.

Tabel XIX Jawaban responden terhadap niat menggunakan kembali jasa JNE

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	1	1
2	Setuju	48	48
3	Netral	34	34
4	Tidak Setuju	17	17
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XIX diatas menunjukkan bahwa responden lebih banyak memilih setuju (S) bahwa akan menggunakan jasa JNE kembali yaitu 48 orang atau 48% dan disusul dengan responden yang memilih netral (N) 34 orang atau 34% dan yang memilih tidak setuju 17 orang atau 17%. Sedangkan responden yang memilih sangat setuju (SS) hanya 1 orang atau 1% dan tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak setuju (STS).

e) Indikator tentang pelanggan JNE akan merekomendasikan produk JNE kepada orang lain.

Tabel XX Jawaban responden tentang merekomendasikan produk JNE kepada orang lain

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	43	43
3	Netral	40	40
4	Tidak Setuju	17	17
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		**100**	**100**

Sumber: Hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XX diatas menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju (SS) dan sangat tidak setuju (STS) adalah 0% atau tidak ada. Sedangkan responden yang memilih setuju (S) 43 orang atau 43%, responden yang memilih netral (N) 40 orang atau 40% dan responden yang memilih tidak setuju (TS) adalah 17 orang atau 17%. Maka dapat disimpulkan banyak responden yang setuju akan merekomendasikan produk JNE kepada orang lain.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan uji *kolmogrov-smirnov* dan dapat dinyatakan normal apabila hasil Standardized Residualnya memiliki nilai *kolmogrov-smirnov* > α (0,05).

Tabel XXI Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,41718617
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,048
	Negative	-,073
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dengan nilai Sig. α = 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. = 0,200 > Sig. α = 0,05. Maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antara variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model dan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial pada masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*, dapat diterangkan sebagai berikut:

a) Nilai Tolerance

Jika nilai *tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai *tolerance* ≤0,10 maka terjadi multikolinieritas.

b) Nilai VIF

Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF ≥ 10,00 maka terjadi multikolinieritas.

Tabel XXII Uji Multikolinieritas

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,101	,704		2,985	,004		
Kecepatan Pelayanan	,805	,068	,731	11,829	,000	,461	2,170
Harga	,274	,074	,227	3,683	,000	,461	2,170

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XXII diatas nilai *Tolerance* dari kedua variabel independen lebih dari 0,10 dan hasil nilai VIF juga menunjukkan kedua variabel independen tidak melebihi dari 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas atau tidak ada hubungan antar variabel independen.

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Uji autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin Watson yang dibandingkan dengan nilai tabel Durbin watson (dL dan dU).

Syarat-syarat pengujian autokorelasi pada Durbin Watson sebagai berikut:

a) Jika DW < dL atau > (4-dL) maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.

b) Jika DW terletak antara dU dan (4-dU) maka hipotesis nol diterima yang berarti tidak terdapat autokorelasi.

c) Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL) maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Tabel XXIII Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin Watson
1	,911[a]	,830	,826	1,43172	2,184

a. Predictors: (Constant), Harga, Kecepatan Pelayanan.
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil uji autokorelasi diatas dapat diperoleh nilai DW = 2,184. Nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% jumlah sampel (n) 100 dan jumlah k = 2 (k adalah jumlah variabel independen) maka diperoleh nilai dU dan dL adalah 1,7152 dan 1,6337 dan nilai (4-dU) = 2,2848, sedangkan nilai (4-dL) = 2,3663. Jadi, disimpulkan bahwa DW = 2,184 $\geq$ dU = 1,7152 dan DW = 2,184 $\leq$ (4-dU) = 2,284, maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah autokorelasi positif dan negatif.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Dengan cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dimana dilihat pada pola gambar scatterplot. Namun cara lain dalam uji heteroskedastisitas bisa juga dilakukan dengan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

a) Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05.

b) Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi < 0,05.

Tabel XXIV Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
1 (Constant)	,283	,427		,663	,509
Kecepatan Pelayanan	-,061	0,41	-,212	-1,474	,144
Harga	,121	,045	,386	2,685	,085

a. Dependent Variable: Abs_Res.

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil uji heteroskedastisitas diatas menunjukkan bahwa nilai Sig. X_1 = 0,144 $\geq$ Sig. α = 0,05 dan nilai Sig. X_2 = 0,085 $\geq$ Sig. α = 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

e. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kecepatan pelayanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$Y = \propto + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

$Y = 2{,}101 + 0{,}805X_1 + 0{,}274X_2 + e$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X_1 = Kecepatan Pelayanan

X_2 = Harga

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Standar Error

Tabel XXV Model Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,101	,704		2,985	,004
Kecepatan Pelayanan	,805	,068	,731	11,829	,000
Harga	,274	,074	,227	3,683	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan model persamaan regresi linier berganda yang diambil dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Jika tidak terdapat pengaruh kecepatan pelayanan (X_1) dan harga (X_2) maka kepuasan pelanggan naik sebesar 2,101.
2) Variabel Kecepatan pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai koefisien regresi sebesar 0,805 artinya jika kecepatan pelayanan mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan juga sebesar 0,805 dan sebaliknya jika kecepatan pelayanan mengalami penurunan 1 (satuan) maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan pula sebesar 0,805.
3) Variabel harga (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai koefisien regresi sebesar 0,274 artinya jika harga mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,274 dan sebaliknya jika harga mengalami penurunan sebesar 1 (satuan) maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan pula sebesar 0,274.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin maka dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel dengan pengujian sebagai berikut:

1) Uji Koefisien Determinasi

   Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Dimana nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, jika nilai R^2 = 0 berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan jika nilai R^2 = 1 maka ada

hubungan antara variasi X dan Y atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel XXVI dibawah ini sebagai berikut:

Tabel XXVI Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,911[a]	,830	,826	1,43172

a. Predictors: (Constant), Harga, Kecepatan Pelayanan
b Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari hasil tabel XXVI diatas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted* R^2 sebesar 0,826. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kecepatan pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 82,6%, sedangkan sisanya 17,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

2) Uji t (uji signifikansi parsial)

Uji t dilakukan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Dimana uji t harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

a) Tingkat signifikansi sebesar 0,05

b) $t = \alpha/2$; n-k-1

$t = 0,05/2$; 100-2-1

didapat nilai $t_{tabel} = 1,984$ (0,025 ; 97)

c) Jika t_{hitung} > t_{tabel} dan tingkat sig. 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel XXVII Uji t (Uji Parsial)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,101	,704		2,985	,004
Kecepatan Pelayanan	,805	,068	,731	11,829	,000
Harga	,274	,074	,227	3,683	,000

a. Dependen Variable: Kepuasan Pelanggan.

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

(1) Dari hasil diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi dinilai positif dan nilai variabel kecepatan pelayanan diperoleh t_{hitung} = 11,829 > t_{tabel} = 1,984 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian H_a dalam penelitian ini diterima.

(2) Dari hasil diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi dinilai positif dan nilai variabel harga diperoleh t_{hitung} = 3,683 > t_{tabel} = 1,984 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian H_a dalam penelitian ini diterima.

2) Uji F (uji simultan)

Uji F dilakukan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel XXVIII Uji F (Uji Simultan)

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	967,407	2	483,703	235,973	,000[b]
Residual	198,833	97	2,050		
Total	1166,240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan.
b. Predictors: (Constant), Harga, Kecepatan Pelayanan.

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah)

Dari hasil tabel XXVII diatas, dimana nilai F_{hitung} = 235,973 > F_{tabel} = 3,09 dan nilai signifikansi kecepatan pelayanan (X_1) dan harga (X_2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_a dalam penelitian ini diterima yang berarti terdapat pengarauh X_1 dan X_2 secara simultan terhadap Y.

B. Laporan Penelitian

1. Pengaruh secara Parsial Kecepatan Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk variabel X_1 yaitu Kecepatan Pelayanan yang telah dilakukan maka diperoleh hasil t_{hitung} = 11,829 > t_{tabel} = 1,984 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 dan untuk hasil dari variabel X_2 yaitu Harga diperoleh hasil t_{hitung} = 3,683 > t_{tabel} = 1,984 dengan tingkat

signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa Kecepatan Pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pengertian kecepatan pelayanan menurut Fandy Tjiptono adalah kesediaan dan kesigapan para karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan disini adalah salah satu dimensi dari kualitas pelayanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan. Dimana dimensi kualitas pelayanan adalah berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), kecepatan dan ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).(Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012, hlm. 75)

Maka dari dimensi kualitas pelayanan tersebut yang menjadi penelitian saya adalah kecepatan pelayanan. Kecepatan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimana pada masa sekarang ini pelayanan dibidang jasa ekspedisi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas.

Dimensi kecepatan pelayanan PT JNE Pusat Banjarmasin meliputi:

a. Cepat dan tepat dalam mengantarkan barang ketangan pelanggan yaitu dimana dimensi ini menunjukkan bahwa karyawan JNE memberikan pelayanan cepat dan tepat dalam mengantarkan barang pelanggan.

b. Kesigapan dalam memberikana pelayanan terhadap pelanggan yang mengalami kendala yaitu dimana dimensi ini menunjukkan bahwa karyawan JNE sigap dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan yang mengalami kendala.

c. Dapat menanggapi dengan baik keluhan pelanggan yaitu dimana dimensi ini menunjukkan bahwa karyawan JNE menanggapi dengan baik setiap keluhan pelanggan.

d. Merespon dengan cepat dan tanggap permintaan pelanggan yaitu dimana dimensi ini menunjukkan bahwa karyawan JNE memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap permintaan pelanggan.

Artinya didalam penelitian ini responden lebih banyak setuju akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. JNE Pusat Banjarmasin memang telah sesuai dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dan dari segi kajian syariahnya pelayanan yang diberikan olah karyawan PT. JNE Pusat Banjarmasin tidak melanggar syariat islam karna tidak ada unsur yang menuju kedzoliman.

Sedangkan untuk harga dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herwinda Lucky Kuswaraningtyas (2017) dengan judul "Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Komsumen PT. JNE Cabang Klaten" menyatakan bahwa nilai koefisien dari harga sebesar 3,462. Maka variabel harga (X_2) tersebut memiliki tanda positif dan menunjukkan hubungan searah dengan kepuasan pelanggan (Y).

Pengertian Harga menurut Kotler dan Amstrong adalah sejuamlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Dimensi harga meliputi:

a. Keterjangkauan harga yaitu dimana harga yang ditetapkan oleh JNE dapat dijangkau oleh masyarakat.
b. Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yaitu dimana harga yang ditetapkan oleh JNE sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan.
c. Daya saing harga yaitu dimana harga yang ditetapkan JNE bersaing relatif murah.
d. Kesesuaian harga dengan manfaat yaitu dimana harga yang ditetapkan JNE sesuai dengan manfaat yang didapat pelanggan.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin. Hal ini dikarenakan pihak pelanggan meminta pengemasan tambahan terhadap barang mereka agar barang dapat dijamin keamanannya dalam proses pengantaran dan kenaikan harga tidak melebihi dari harga perusahaan jasa ekspedisi lainnya. Sehingga apabila harga yang ditetapkan PT. JNE Pusat Banjarmasin naik maka kepuasan pelanggan juga naik.

2. Pengaruh secara Simultan Kecepatan Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil nilai F_{hitung} = 235,973 > F_{tabel} = 3,09 dan tingkat signifikansi untuk pengaruh kecepatan pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_a didalam penelitian ini diterima yang berarti terdapat pengaruh kecepatan pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut kotler dan keller adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara setelah menggunakan produk atau jasa tersebut dengan sebelum menggunakan atau dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.(Sudaryono, 2016, hlm. 79)

Dimana kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya:

a. Terjalinnya hubungan yang harmonis antara pelanggan dengan perusahaan
b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan
e. Serta reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata pelanggan dan meningkatkan keuntungan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kepuasan keseluruhan produk, kepuasan keseluruhan dimensi pelayanan, kesesuaian produk dengan harapan, niat menggunakan jasa kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan kedapa orang lain.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan dan harga berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan dan H_a didalam penelitian ini diterima.