

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum Perusahaan

PT. TIKI Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) didirikan oleh Bapak H. Soeprpto, pada tahun 1990. PT. TIKI JNE berpusat di Jakarta dengan memiliki kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia antara Lain : Bandung, Yogyakarta, Solo, Semarang, Batam, Medan, Palembang, Cilegon, Bandar Lampung, Balikpapan, Banjarmasin, Surabaya, Pontianak, Kendari, Makassar, Denpasar.

PT. TIKI JNE Medan merupakan cabang dari PT. JNE Jakarta. PT. JNE Medan berlokasi di Jl. Brigjend Katamso Medan. Lokasi nya cukup strategis dan mudah di jangkau dan di sekitar nya juga ada perusahaan sejenis atau bergerak di bidang yang sama, hal ini dapat mempermudah dalam menarik konsumen. Dalam mengatasi masalah ketenagakerjaan PT. TIKI JNE memanfaatkan sumber daya manusia yang berasal dari daerah yang sama.

##### 4.1.1. Visi dan Misi

Seperti badan usaha pada umumnya PT. TIKI JNE Medan dalam pendiriannya dan dalam perkembangannya tidak dapat lepas dari visi dan misinya. Misi perusahaan adalah :

- Memadukan jasa pengiriman, kepabeian, pendistribusian dalam satu sistem yang terintegrasi secara efektif dan fleksibel.
- Mendaya gunakan jaringan dan infrastruktur yang dimiliki sebagai kontribusi pada perputaran roda ekonomi dengan didukung SDM yang profesional dan memiliki integrasi moral yang tinggi.
- Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat guna mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan

#### 4.1.2. Jenis - Jenis Layanan

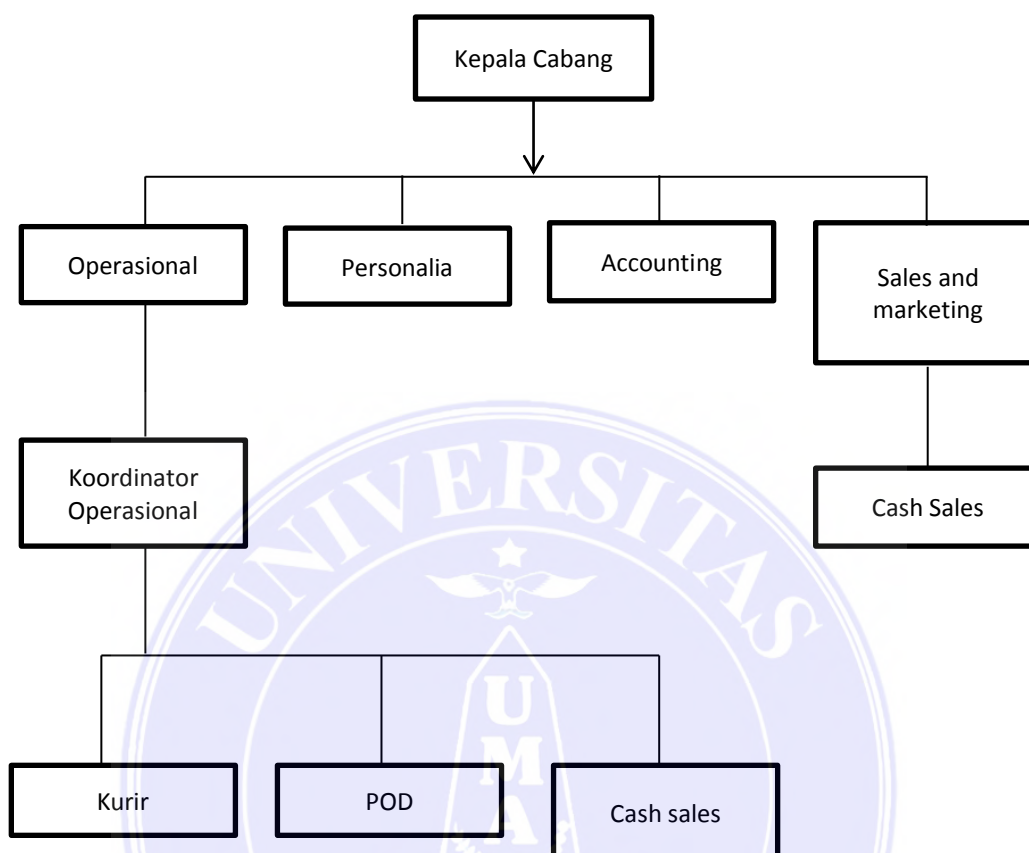
Dalam rangka memberikan yang terbaik untuk konsumennya, maka perusahaan menyediakan beberapa layanan diantaranya sebagai berikut ini:

- Jasa layanan kurir intra kota (Intra City)
- Layanan kurir dalam negeri (Domestic Courier)
- Layanan kurir Internasional (Internasional Courier)
- Layanan kargo laut dan udara ( Sea and Air Cargo Service)
- Logistik dan Distribusi (Logistic and Distribution)
- Layanan perpindahan dan angkutan darat (Moving and Trucking)
- Jasa layanan kepabeanan (Customs Clearance)
- Jasa penjemputan bandara (Airport Escort)
- Jasa pengiriman uang (Money Transferin)

#### 4.1.3. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan dibentuk atas dasar tujuan tertentu. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka perlu dibentuk suatu organisasi agar tujuan yang telah ditentukan tersebut dapat menyusun organisasi yang terdiri atas orang-orang yang cakap dan memiliki dedikasi tinggi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Struktur yang dianut di perusahaan ini adalah struktur organisasi garis, dimana tanggung jawab perusahaan pada garis langsung dan perintah langsung dari pimpinan perusahaan. Dalam mengatur perusahaan pimpinan memberikan perintah langsung pada bagian yang akan dimintai tolong untuk mengerjakan suatu hal dalam pekerjaan karena tidak adanya pengawasan, disamping itu pimpinan juga mengawasi jalannya perusahaan.

**Gambar 4.1****Struktur Organisasi****4.2. Penyajian Data Responden**

Data - data disajikan dalam bentuk analisis data dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang responden. Setelah angket disebar dan diolah lalu diisi oleh responden, maka penulis mentabulasikan data dari setiap pernyataan melalui langkah.

**Tabel 4.1****Jenis Kelamin/Gender Responden**

No	Jenis kelamin	N	%
1	Perempuan	44	44,40%
2	Laki-laki	52	52,50%
	Jumlah	99	100%

Berdasarkan data dari tabel diatas terlihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 52,5% dan responden perempuan sebanyak 44,4%. Dari data tersebut terlihat bahwa JNE lebih diminati laki - laki dari pada perempuan karena laki – laki lebih percaya menggunakan jasa JNE.

**Tabel 4.2****Usia Responden**

No	Usia	N	%
1	20-30 Tahun	52	52,50%
2	31-40 Tahun	47	47,50%
	Jumlah	99	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 52,5 % usia responden paling banyak berusia 20-30 Tahun. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa usia pengguna JNE rata - rata 20-30 tahun, hal tersebut merupakan usia produktif untuk menggunakan JNE.

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	N	%
1	Pegawai Swasta	22	22,1%
2	Wiraswasta	30	32,7%
3	Pelajar/Mahasiswa	25	23,1%
4	PNS	22	22,1%
5	Lain-lain	0	0%
	<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 99 responden bahwa responden berstatus Pegawai Swasta 22,1%, Wiraswasta 32,7%, Pelajar/Mahasiswa 23,1%, PNS 22,1% dan 0% lainnya. Dari data di atas, dapat dilihat Wiraswasta lebih banyak menggunakan layanan JNE dibanding pegawai lainnya dikarenakan Wiraswasta lebih sering melakukan transaksi pengiriman barang kepada client nya.

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	N	%
1	SMA-D3	44	44,40%
2	S1/S2	52	52,50%
	<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden memiliki pendidikan dari SMA sederajat hingga D3 sejumlah 44,40% dan S1 hingga S2 sejumlah 52,50%.

Berdasarkan data tersebut, nampak bahwa rata-rata responden yang menggunakan JNE adalah yang berpendidikan S1-S2 karena umumnya mereka lebih memiliki daya konsumtif.

#### 4.2.1. Penyajian Data Angket Responden

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Jumlah pernyataan seluruhnya adalah 8 butir untuk variabel  $X_1$  (Kepercayaan Pelanggan), 14 butir untuk variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan), dan 12 butir untuk variabel  $Y$  (Kepuasan Pelanggan).

##### 4.2.1.1. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Pelanggan

**Tabel 4.5**  
**Saya percaya JNE Medan mempunyai identitas yang mudah dikenali**  
**Pernyataan 1**  
**X1.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	11	11,1	11,1	11,1
3	36	36,4	36,4	47,5
4	47	47,5	47,5	94,9
5	5	5,1	5,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 5,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 47,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 36,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan percaya bahwa JNE medan mempunyai identitas yang mudah dikenali.

**Tabel 4.6**

**Saya percaya JNE Medan selalu menggunakan atribut yang baik untuk melayani konsumen**

**Pernyataan 2**

**X1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	14	14,1	14,1	14,1
3	34	34,3	34,3	48,5
4	47	47,5	47,5	96,0
5	4	4,0	4,0	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 4% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 47,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 34,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 14,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE medan menggunakan atribut yang baik dalam pelayanan pelanggan/konsumen.

**Tabel 4.7**

**Saya percaya produk - produk JNE akan sesuai dengan yang saya harapkan**

**Pernyataan 3**

**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9,1	9,1	9,1
3	43	43,4	43,4	52,5
4	40	40,4	40,4	92,9
5	7	7,1	7,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 7,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 40,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 43,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 9,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden netral terhadap pernyataan

tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa memang pelayanan dari JNE terkadang tidak sesuai dan sesuai harapan konsumen/pelanggan.

**Tabel 4.8**  
**Saya percaya JNE Medan memiliki call centre yang mudah dihubungi**  
**untuk mengetahui keberadaan paket saya**  
**Pernyataan 4**  
**X1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	43	43,4	43,4	53,5
4	40	40,4	40,4	93,9
5	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 6,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 40,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 43,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden netral terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE terkadang kurang akurat untuk pelacakan paket konsumen.

**Tabel 4.9**  
**Saya percaya JNE Medan memiliki pelayanan yang selalu baik dan**  
**bertanggung jawab**  
**Pernyataan 5**  
**X1.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid1	1	1,0	1,0	1,0
2	8	8,1	8,1	9,1
3	35	35,4	35,4	44,4
4	47	47,5	47,5	91,9
5	8	8,1	8,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 8,1% sangat setuju atas pernyataan



tersebut. Sebanyak 47,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 35,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 8,1% responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan memiliki pelayanan yang baik terhadap pelanggan.

**Tabel 4.10**  
**Saya yakin sejauh ini JNE selalu memberi kontribusi yang baik**  
**Pernyataan 6**  
**X1.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	22	22,2	22,2	32,3
4	38	38,4	38,4	70,7
5	29	29,3	29,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 29,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 38,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 22,2% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan berkontribusi baik kepada pelanggan.

**Tabel 4.11**  
**JNE Medan memiliki agen-agen yang dapat dipercaya dan banyak**  
**tersebar**  
**Pernyataan 7**  
**X1.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	23	23,2	23,2	33,3
4	33	33,3	33,3	66,7
5	33	33,3	33,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 33,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 33,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 23,2% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan dapat dipercaya.

Tabel 4.12

**Saya percaya JNE Medan kompeten dibidangnya (Ahli)**  
**Pernyataan 8**  
**X1.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	8	8,1	8,1	8,1
3	28	28,3	28,3	36,4
4	31	31,3	31,3	67,7
5	32	32,3	32,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 32,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 28,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 8,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan sangat berkompeten didalam bidangnya.

Tabel 4.13

**JNE Medan menyediakan jasa yang sesuai dijanjikan konsisten**  
**Pernyataan 9**  
**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	5	5,1	5,1	5,1
3	39	39,4	39,4	44,4
4	31	31,3	31,3	75,8
5	24	24,2	24,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 24,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 39,4% responden

menyatakan netral, dan sebanyak 5,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden netral terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.14**  
**Dalam pelayanan jasa: kesesuaian jadwal tiba paket selalu tepat waktu**  
**Pernyataan 10**  
**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	7	7,1	7,1	7,1
3	35	35,4	35,4	42,4
4	41	41,4	41,4	83,8
5	16	16,2	16,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 16,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 41,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 35,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 7,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan selalu tepat waktu.

**Tabel 4.15**  
**JNE Medan memiliki keandalan dalam penanganan masalah pada konsumen**  
**Pernyataan 11**  
**X2.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	5	5,1	5,1	5,1
3	38	38,4	38,4	43,4
4	31	31,3	31,3	74,7
5	25	25,3	25,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 25,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 38,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 5,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden netral terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.16**  
**Kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang baik dan**  
**ramah**  
**Pernyataan 12**  
**X2.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	13	13,1	13,1	13,1
3	27	27,3	27,3	40,4
4	31	31,3	31,3	71,7
5	28	28,3	28,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 28,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 27,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 13,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan selalu memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan.

**Tabel 4.17**  
**Kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dengan**  
**cepat dan tanggap**  
**Pernyataan 13**  
**X2.5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	12	12,1	12,1	12,1
3	30	30,3	30,3	42,4
4	37	37,4	37,4	79,8
5	20	20,2	20,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 20,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 37,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 30,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 12,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini

mencerminkan bahwa karyawan JNE Medan dapat diandalkan dan membantu kesulitan pelanggan dengan cepat.

**Tabel 4.18**  
**Keluangan waktu karyawan untuk menanggapi keluhan konsumen dengan cepat**  
**Pernyataan 14**  
**X2.6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9,1	9,1	9,1
3	43	43,4	43,4	52,5
4	40	40,4	40,4	92,9
5	7	7,1	7,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 7,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 40,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 43,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 9,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa karyawan pada JNE medan selalu membuka ruang untuk kritikan dan keluh kesah para pelanggan.

**Tabel 4.19**  
**JNE Medan membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi**  
**Pernyataan 15**  
**X2.7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	43	43,4	43,4	53,5
4	40	40,4	40,4	93,9
5	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 6,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 40,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 43,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan

tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan memiliki proses transaksi yang aman untuk para pelanggan.

**Tabel 4.20**  
**JNE Medan selalu bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi yang diakibatkan oleh kesalahan JNE Medan**  
**Pernyataan 16**  
**X2.8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid1	1	1,0	1,0	1,0
2	8	8,1	8,1	9,1
3	35	35,4	35,4	44,4
4	47	47,5	47,5	91,9
5	8	8,1	8,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 8,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 47,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 35,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 8,1% responden menyatakan tidak setuju. Dan sebanyak 1% responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan bertanggung jawab kepada para pelanggan.

**Tabel 4.21**  
**Perhatian secara personal oleh karyawan JNE Medan**  
**Pernyataan 17**  
**X2.9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	22	22,2	22,2	32,3
4	38	38,4	38,4	70,7
5	29	29,3	29,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 29,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 38,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 22,2% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini

menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan mempunyai perhatian secara khusus untuk menangani para pelanggan.

**Tabel 4.22**  
**JNE Medan memperhatikan kebutuhan dan keluhan pelanggan**  
**dengan sungguh-sungguh**  
**Pernyataan 18**  
**X2.10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	23	23,2	23,2	33,3
4	33	33,3	33,3	66,7
5	33	33,3	33,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 33,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 33,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 23,2% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan memperhatikan kebutuhan dan keluhan para pelanggan.

**Tabel 4.23**  
**Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh**  
**perhatian**  
**Pernyataan 19**  
**X2.11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	8	8,1	8,1	8,1
3	28	28,3	28,3	36,4
4	31	31,3	31,3	67,7
5	32	32,3	32,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 32,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 28,3%

responden menyatakan netral, dan sebanyak 8,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.24**  
**Ruang tunggu JNE Medan nyaman untuk pelanggan**  
**Pernyataan 20**  
**X2.12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	13	13,1	13,1	13,1
3	27	27,3	27,3	40,4
4	31	31,3	31,3	71,7
5	28	28,3	28,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 28,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 27,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 13,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan menyediakan ruang tunggu yang nyaman untuk para pelanggan.

**Tabel 4.25**  
**Karyawan/kurir berpakaian rapi dan profesional**  
**Pernyataan 21**  
**X2.13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	12	12,1	12,1	12,1
3	30	30,3	30,3	42,4
4	37	37,4	37,4	79,8
5	20	20,2	20,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 20,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 37,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 30,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 12,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini



menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa Karyawab/kurir memperhatikan kerapian agar para pelanggan nyaman.

**Tabel 4.26**  
**JNE Medan memiliki fasilitas yang sesuai untuk pelanggan yang sedang menunggu proses administrasi**  
**Pernyataan 22**  
**X2.14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	9	9,1	9,1	9,1
3	43	43,4	43,4	52,5
4	40	40,4	40,4	92,9
5	7	7,1	7,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 7,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 40,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 43,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 9,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan menyediakan fasilitas yang sesuai untuk para pelanggan.

**Tabel 4.27**  
**Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di inginkan**  
**Pernyataan 23**  
**Y1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	3	3,0	3,0	3,0
3	32	32,3	32,3	35,4
4	45	45,5	45,5	80,8
5	19	19,2	19,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 19,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 45,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 32,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 3% responden menyatakan tidak

setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan JNE Medan adalah sesuai dengan keinginan para pelanggan.

**Tabel 4.28**  
**Saya merasa puas karena JNE Medan menawarkan jasa sesuai dengan harapan saya**  
**Pernyataan 24**  
**Y2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	6	6,1	6,1	6,1
3	25	25,3	25,3	31,3
4	47	47,5	47,5	78,8
5	21	21,2	21,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 21,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 47,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 25,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 6,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan menawarkan jasa sesuai dengan harapan pelanggan.

**Tabel 4.29**  
**Saya merasa puas karena JNE Medan melayani dengan baik dan ramah**  
**Pernyataan 25**  
**Y3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	9	9,1	9,1	9,1
3	29	29,3	29,3	38,4
4	39	39,4	39,4	77,8
5	22	22,2	22,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 22,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 39,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 29,3% responden

menyatakan netral, dan sebanyak 9,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasa puas karena JNE melayani dengan baik dan ramah.

**Tabel 4.30**  
**Saya merasa puas karena JNE Medan selalu bertanggungjawab atas kesalahan yang terjadi**  
**Pernyataan 26**

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	11	11,1	11,1	11,1
3	28	28,3	28,3	39,4
4	40	40,4	40,4	79,8
5	20	20,2	20,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 20,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 40,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 28,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap tanggung jawab JNE Medan.

**Tabel 4.31**  
**Saya merasa puas JNE Medan cepat dan tanggap merespon keluhan konsumen**  
**Pernyataan 27**

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	11	11,1	11,1	11,1
3	20	20,2	20,2	31,3
4	52	52,5	52,5	83,8
5	16	16,2	16,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 16,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 52,5% responden menyatakan setuju, sebanyak 20,2% responden

menyatakan netral, dan sebanyak 11,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasa puas karena JNE Medan cepat merespon keluhan pelanggan.

**Tabel 4.32**  
**Pelayanan JNE Medan sesuai dengan yang saya bayangkan**  
**sebelumnya**  
**Pernyataan 28**  
**Y6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	22	22,2	22,2	32,3
4	38	38,4	38,4	70,7
5	29	29,3	29,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 29,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 38,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 22,2% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa JNE Medan sesuai dengan bayangan pelanggan.

**Tabel 4.33**  
**Ketetapan tiba paket sesuai dengan yang di prediksikan pelanggan**  
**Pernyataan 29**  
**Y7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	23	23,2	23,2	33,3
4	33	33,3	33,3	66,7
5	33	33,3	33,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 33,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 33,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 23,2% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini

menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan adanya ketepatan waktu tiba paket sesuai dengan prediksi pelanggan.

**Tabel 4.34**

**Saya merasa puas karena JNE Medan memberi pelayanan yang lebih baik dari jasa pengiriman yang lain**

**Pernyataan 30**

**Y8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	8	8,1	8,1	8,1
3	28	28,3	28,3	36,4
4	31	31,3	31,3	67,7
5	32	32,3	32,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 32,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 28,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 8,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan merasa puas karena JNE Medan memberikan pelayanan yang lebih baik dari kompetitor yang lain.

**Tabel 4.35**

**Saya merasa puas terhadap JNE Medan yang dapat dipercaya (ketepatan waktu, keamanan, dan kenyamanan)**

**Pernyataan 31**

**Y9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	13	13,1	13,1	13,1
3	27	27,3	27,3	40,4
4	31	31,3	31,3	71,7
5	28	28,3	28,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 28,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 31,3% responden menyatakan setuju, sebanyak 27,3% responden

menyatakan netral, dan sebanyak 13,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.36**  
**Sejauh ini pelanggan JNE Medan belum pernah mengecewakan saya**  
**Pernyataan 32**  
**Y10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	12	12,1	12,1	12,1
3	30	30,3	30,3	42,4
4	37	37,4	37,4	79,8
5	20	20,2	20,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 20,2% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 37,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 30,3% responden menyatakan netral, dan sebanyak 12,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.37**  
**Saya bersedia memberi rekomendasi kepada orang lain**  
**karena JNE Medan telah melayani dengan baik**  
**Pernyataan 33**  
**Y11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	9	9,1	9,1	9,1
3	43	43,4	43,4	52,5
4	40	40,4	40,4	92,9
5	7	7,1	7,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 7,1% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 40,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 43,4% responden menyatakan netral, dan sebanyak 9,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden netral terhadap pernyataan tersebut.

**Tabel 4.38**  
**Saya akan memberi nilai jika JNE sesuai dengan harapan saya**  
**Pernyataan 34**

Y12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid2	10	10,1	10,1	10,1
3	22	22,2	22,2	32,3
4	38	38,4	38,4	70,7
5	29	29,3	29,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pada Tabel di atas menunjukkan sebanyak 29,3% sangat setuju atas pernyataan tersebut. Sebanyak 38,4% responden menyatakan setuju, sebanyak 22,2% responden menyatakan netral, dan sebanyak 10,1% responden menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini mencerminkan bahwa pelanggan akan memberi nilai ketika JNE Medan memberikan paket sesuai dengan harapan pelanggan.

### 4.3. Pembahasan

#### 4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 4.3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS Versi 22 yang dilakukan dengan uji *Pearson Correlation*. Uji validitas dilakukan untuk memenuhi taraf kesesuaian dan kecepatan alat ukur (instrumen) dalam menilai suatu objek penelitian. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur dan diinginkan dengan tepat. Biasanya syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r$  tabel = 0,3. Jadi apabila korelasi antara butir pernyataan dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pernyataan dalam instrumen tersebut tidak valid.

**Tabel 4.39**  
**Uji Validitas**

Variabel	Butir Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
KEPERCAYAAN PELANGGAN	P1	0,771	0,1646	VALID
	P2	0,761	0,1646	VALID
	P3	0,774	0,1646	VALID
	P4	0,736	0,1646	VALID
	P5	0,722	0,1646	VALID
	P6	0,767	0,1646	VALID
	P7	0,740	0,1646	VALID
	P8	0,722	0,1646	VALID
KUALITAS PELAYANAN	P9	0,756	0,1646	VALID
	P10	0,784	0,1646	VALID
	P11	0,822	0,1646	VALID
	P12	0,818	0,1646	VALID
	P13	0,799	0,1646	VALID
	P14	0,515	0,1646	VALID
	P15	0,432	0,1646	VALID
	P16	0,533	0,1646	VALID
	P17	0,656	0,1646	VALID
	P18	0,656	0,1646	VALID
	P19	0,704	0,1646	VALID
	P20	0,818	0,1646	VALID
	P21	0,799	0,1646	VALID
	P22	0,515	0,1646	VALID
KEPUASAN PELANGGAN	P23	0,684	0,1646	VALID
	P24	0,755	0,1646	VALID
	P25	0,755	0,1646	VALID
	P26	0,719	0,1646	VALID
	P27	0,749	0,1646	VALID
	P28	0,807	0,1646	VALID
	P29	0,753	0,1646	VALID
	P30	0,791	0,1646	VALID
	P31	0,602	0,1646	VALID
	P32	0,559	0,1646	VALID
	P33	0,467	0,1646	VALID
	P34	0,807	0,1646	VALID

Sumber : Pengolahan SPSS (2021)



Penyebaran khusus kuesioner dalam uji validitas diberikan kepada 30 orang responden diluar dari sampel penelitian. Nilai  $r$  hitung diatas menunjukkan nilai positif (+) yakni menunjukkan hubungan yang searah. Kemudian nilai-nilai tersebut mendekati angka 1, sehingga dapat diartikan memiliki korelasi yang kuat . Maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur pada variabel valid.

#### 4.3.1.2. Uji Reliabilitas

Pengolahan data menggunakan SPSS Statistics 22. Uji Reliabilitas yang dilakukan menggunakan uji Cronbach's Alpha. Uji Reliabilitas mengindikasikan stabilitas dan konsistensi alat ukur yang akan digunakan. Cronbach's Alpha di klasifikasikan berdasarkan nilai Alpha.

**Tabel 4.40**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Kepercayaan Pelanggan	0,885	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,917	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,908	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, maka variabel kepercayaan pelanggan dinyatakan reliabel dan sangat reliabel. Hal ini bisa dilihat dari nilai variabel kepercayaan pelanggan sebesar 0,885, nilai variabel Kualitas pelayanan 0,917, nilai variabel Kepuasan pelanggan 0,908. Nilai reliabilitas instrumen diatas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mendekati 1.

#### 4.3.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan sebuah uji yang menjadi persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 4.3.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov test.

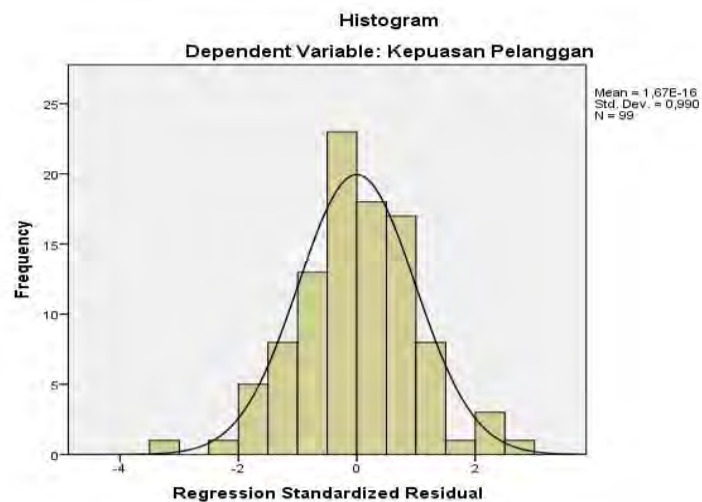
Jika nilai Asymp sig (2 tailed) diatas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal.

**Tabel 4.41**  
**Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,61015567
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,058
	Positive	,054
	Negative	-,058
Test Statistic		,058
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

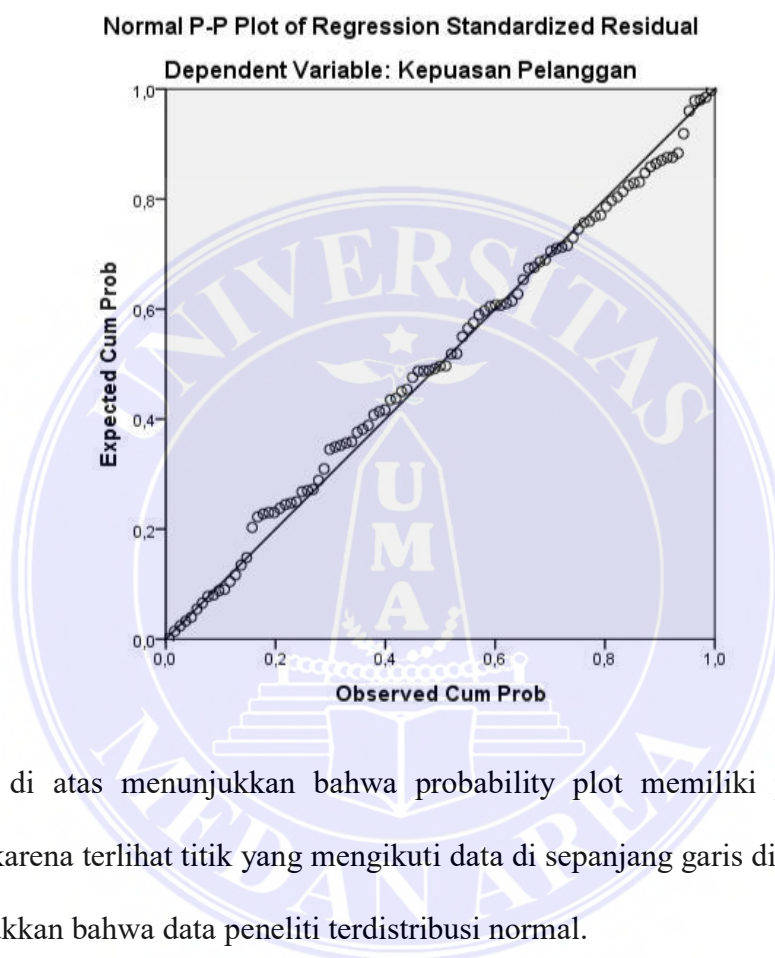
Pada tabel 4.41 terlihat bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) adalah 0,200 dan diatas nilai signifikansi (0,05) hal ini berarti variabel residual data berdistribusi normal.

**Gambar 4.2**  
**Grafik Histogram Data Terdistribusi Normal**



Histogram diatas menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal karena bentuk kurva memiliki kemiringan cenderungimbang dan kurva menyerupai lonceng. Maka dapat disimpulkan data tersebut adalah normal.

**Gambar 4.3**  
**Probability Plot Distribusi Normal**



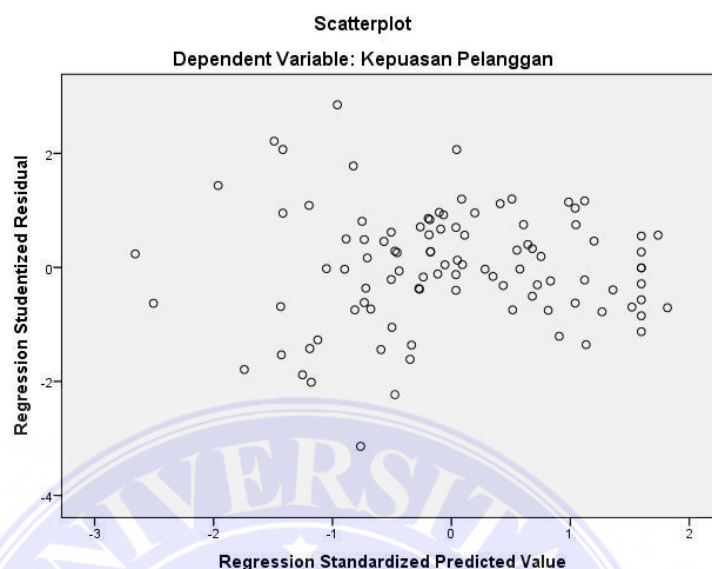
Gambar di atas menunjukkan bahwa probability plot memiliki pola distribusi normal karena terlihat titik yang mengikuti data di sepanjang garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data peneliti terdistribusi normal.

#### 4.3.2.2. Uji Heteroskedasitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain.

Gambar 4.4

## Uji Heteroskedasitas



Gambar di atas menunjukkan tidak ada pola yang jelas. Titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedasitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan pelanggan berdasarkan masukan variabel kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan.

## 4.3.2.3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat atau mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolinieritas pada data dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance value dan Varians Inflation Factor (VIF). Jika nilai tolerance kurang dari 0,1 menunjukkan bahwa adanya multikolinieritas dalam model regresi. Kemudian, jika ada nilai VIF lebih besar dari 10, hal ini menunjukkan adanya kemungkinan masalah multikolinieritas (Lubis dan Osman:2015).

**Tabel 4.42**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kepercayaan Pelanggan	,439	2,278
Kualitas Pelayanan	,439	2,278

Pada tabel 4.42 terlihat bahwa nilai tolerance semua variabel bebas (kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan) adalah lebih besar dari nilai ketetapan 0,1 dan nilai VIF semua variabel bebas (efikasi diri dan motivasi) adalah lebih kecil dari 10. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa data peneliti tidak memiliki masalah multikolinieritas.

#### 4.3.3. Model Regresi Linier Berganda

Model Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas (Kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Data diolah secara statistik untuk keperluan analisis dan pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu program SPSS. Adapun bentuk persamaan umum regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

$\beta_0$  = konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresivariabel independen

$X_1$  = Kepercayaan pelanggan

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

$Y$  = Kepuasan pelanggan

$\varepsilon$  = Kesalahan Pengganggu (*Standart Error*)

Berdasarkan pengujian menggunakan program SPSS 22.0, maka hasil persamaan regresi linear berganda penelitian dapat dilihat pada tabel 4.43.

**Tabel 4.43**  
**Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,043	2,325		1,309	,194
Kepercayaan Pelanggan	,497	,110	,327	4,523	,000
Kualitas Pelayanan	,539	,064	,610	8,433	,000

a. Dependent Variable:  
Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.43 diperoleh model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini, yaitu:

$$Y = 3,043 + 0,497X_1 + 0,539X_2 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta bernilai 3,043 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh dari variabel bebas ( $X_1X_2$ ) maka variabel terikat (Y) akan bernilai 3,043.
2. Nilai Koefisien yang bertanda positif menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai variabel bebas ( $X_1X_2$ ) maka nilai variabel terikat (Y) akan semakin tinggi.
3. Nilai Koefisien regresi yang bertanda negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai variabel bebas ( $X_1X_2$ ) maka nilai variabel terikat (Y) semakin rendah.
4. Koefisien  $X_1$  ( $\beta_1$ ) = 0,497 menunjukkan setiap terjadi peningkatan variabel Kepercayaan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,497.
5. Koefisien  $X_2$  ( $\beta_2$ ) = 0,539 ini menunjukkan setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,539.

#### 4.3.4. Uji Hipotesis

##### 4.3.4.1. Uji F (Uji serempak)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama (serempak) dan juga Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik F (Uji F). Jika  $F\text{-hitung} < F\text{-Tabel}$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, sedangkan jika  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan output dibawah ini terlihat bahwa :

**Tabel 4.44**  
**Uji F (Uji Serempak)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4506,704	2	2253,352	169,364	,000 <sup>b</sup>
Residual	1277,256	96	13,305		
Total	5783,960	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan

Tabel 4.44 mengungkapkan bahwa nilai F-hitung adalah 169,364 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ) adalah 3,09. Oleh karena itu pada kedua perhitungan yaitu  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  dan tingkat signifikansi nya ( $0,000 < 0,05$ ) menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (Kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan) secara serempak adalah signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

##### 4.3.4.2. Uji t (Uji parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan secara parsial apakah masing-masing berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

**Tabel 4.45**  
**Uji t (Uji Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,043	2,325		1,309	,194
Kepercayaan Pelanggan	,497	,110	,327	4,523	,000
Kualitas Pelayanan	,539	,064	,610	8,433	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

1. Konstanta (a) = 3,043 ini menunjukkan bahwa jika variabel Kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan dianggap konstan maka tingkat variabel kepuasan pelanggan pada PT. TIKI JNE meningkat 3,043.
2. Variabel Kepercayaan Pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, hal ini dapat terlihat dari nilai signifikan variabel Kepercayaan pelanggan (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,523) lebih besar dibandingkan t-tabel (3,1763) artinya jika variabel kepercayaan pelanggan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan pada PT. TIKI JNE Medan akan meningkat sebesar 0,497.
3. Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. TIKI JNE Medan, hal ini terlihat dari nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung (8,433) lebih besar dari t-tabel (3,1763) artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan pada akan meningkat sebesar 0,539.

#### 4.3.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pengujian koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (kepercayaan pelanggan) dan (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka



dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya, jika R<sup>2</sup> semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat (Y).

Hasil pengujian koefisien determinasi menggunakan program SPSS 22.0

**Tabel 4.46**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 <sup>a</sup>	,779	,775	3,648

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel 4.46 dapat kita ketahui bahwa angka R sebesar 0,779 menunjukkan bahwa tingkat korelasi atau hubungan antara X<sub>1</sub> X<sub>2</sub> Y memiliki hubungan yang sangat erat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai adjusted (R<sup>2</sup>) adalah 0,883 atau 88,3% dapat dijelaskan oleh variabel. Sedangkan sisanya sebesar 11,7% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.4. Hasil Penelitian

##### 1. Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis data di penelitian ini, kita dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan Uji-t, variabel Kepercayaan Pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, hal ini dapat terlihat dari nilai signifikan variabel Kepercayaan pelanggan (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan t hitung (4,523) lebih besar dibandingkan t-tabel (3,1763) artinya jika variabel kepercayaan pelanggan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan pada PT. Tiki JNE Medan akan meningkat.

Terdapat pengaruh antara kepercayaan pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Panca winahyuningsih 2010 yang mengatakan bahwa kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Priansa (2017, hal. 127) Kepercayaan pelanggan adalah keyakinan satu pihak pada realibilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam relationship dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Dengan menjaga kepercayaan pelanggan dan komitmen perusahaan akan mendapatkan keuntungan – keuntungan jangka panjang, dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Berdasarkan hasil uji statistik dapat kita ketahui secara parsial bahwasanya variabel Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. TIKI JNE Medan, hal ini terlihat dari nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (0,000) lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung (8,433) lebih besar dari t-tabel (3,1763) artinya jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan pada akan meningkat sebesar 0,539.

Hasil ini memberikan gambaran bahwasanya pelanggan PT. TIKI JNE Medan memandang bahwa kualitas pelayanan merupakan penentu atas peningkatan kepuasan mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bayu Anggara 2019 yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Budianto (2015, hal. 88) bahwa untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas pelayanan merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan.

### **3. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan atau serempak mengungkapkan bahwa nilai F-hitung adalah 169,364 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha=0,05$ ) adalah 3,09. Oleh karena itu pada kedua perhitungan yaitu  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$  dan tingkat signifikansi nya  $(0,000) < 0,05$  menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (Kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan) secara serempak adalah signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya bahwa variabel kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. TIKI JNE Medan.