

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN JNE DI KOTA PELAMBANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Dela Pari Ayu Sundari**

**212019364**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN JNE DI KOTA PELAMBANG**

**Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada Program Strata Satu Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Oleh :**

**Dela Pari Ayu Sundari**

**212019364**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**2023**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dela Pari Ayu Sundari

NIM : 212019364

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Jne di Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Maret 2023



Dela Pari Ayu Sundari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen JNE di Kota Palembang  
Nama : Dela Pari Ayu Sundari  
Nim : 212019364  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan disahkan

Pada Tanggal

Pembimbing I



Dr. Diah Isnaini Asiat, SE., M.M

NIDN : 0207046301

Pembimbing II



Mardiana Puspasari. S.E., M.Si

NIDN : 0226107001

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zahra Trihandayani, S.E., M.Si.

NIDN : 02290557501

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“Only you can change your life, Nobody else can do if for you”*

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Dengan Mengucap Rasa Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT.

Kupersembahkan Teruntuk Orang-Orang Yang Kusayangi :

- ✚ Umak dan Bak tercinta, motivator dalam hidupku yang selalu mendoakan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan anak petani kopi dan kesabaran membesarkan sampai kini dan membimbingku sampai menyelesaikan pendidikan S1. Tak pernah cukup ku membalas cinta Bak dan Umak kepadaku.
- ✚ Saudari – saudari Perempuan dan nek bay nek anang yang tersayang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.*

Alhamdulillahrabbi'l'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen JNE di Kota Palembang** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan **terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda yaitu Nalison dan Ibunda Dewi Astuti** dan adik tercinta Rintan Wahyuyun dan Aqyla salsabilla yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjasa dalam mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang yang paling baik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS,S.E.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si dan Bapak Mister Candra, S.pd., M.M selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr.Diah Isnaini Asiati, SE.,M.M selaku Dosen Pembimbing 1, dan Ibu Mardiana Puspasari. S.E., M,Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Amidi, S.E, MSi dan Ibu Anggreany Hustia, S.E., M,M selaku Dosen Penelaah yang telah mengoreksi, membimbing dan memberi solusi untuk kelancaran penelitian ini.
6. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk memberikan bahan penulisan dalam skripsi.
7. Bapak Arradytia Permana, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. adik-adik perempuanku Rintan wahyuyun dan Aqyla salsabilla yang selalu mendoakan dan terimakasih atas segala yang telah

diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.

10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan ku Paiza, Tiara, Tiak dan Carin teman kos ku terimakasih selalu mensupport, selalu membantu dan selalu ada dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

***Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Maret 2023

Dela Pari Ayu Sundari

## DAFTAR ISI

Halaman Sampel Luar.....	
Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Motto Dan Persembahan .....	iv
Halaman Prakata.....	v
Daftar Isi.....	vi
Dftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10

### **BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN PENELITIAN SEBELUMNYA,**

#### **KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Landasan Teori .....	12
B. Penelitian Sebelumnya.....	24
C. Kerangka Pemikir .....	28
D. Hipotesis .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Operasionalisasi Variabel .....	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Data yang Diperlukan .....	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Analisa Data dan Teknik Analisis .....	37

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	77

### **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	88
B. Saran.....	89

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Konsumen JNE .....	4
Tabel 1.2 Alasan Konsumen JNE Tidak Puas.....	5
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya .....	26
Tabel III.1 Variabel, Defisi Variabel, Indikator, dan Skala.....	31
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel IV.9 Karakteristik Responden Umur.....	58
Tabel IV.10 Karakteristik Responden Pendidikan .....	59
Tabel IV.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	
Tabel IV.12 Karakteristik Responden Pendapatan.....	59
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	60
Tabel IV.I Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Daya Tanggap).....	62
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Jaminan).....	64
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Bukti Fisik) .....	65
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel X4 (Kemampuan) .....	67
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel X5 (Kepedulian).....	68

Tabel IV. 19 Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
Tabel IV. 20 Hasil Uji F (Simultan) .....	73
Tabel IV.21 Hasil Uji t.....	74
Tabel IV. 22 Hasil Uji Determinasi .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 6 Analisa Regresi, Hasil Uji F, Uji t, Uji R

Lampiran 7 Tabel R

Lampiran 8 Tabel F

Lampiran 9 Tabel t

Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset

Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Plagiarsm Checker

Lampiran 13 Sertifikat AIK

Lampiran 14 Sertifikat SPSS

Lampiran 15 Sertifikat Komputer

Lampiran 16 Sertifikat Seminar

Lampiran 17 Biodata Penulis

## ABSTRAK

### **Dela Pari Ayu Sundari/ 212019364/ 2023/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan JNE di Kota Palembang**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh daya tanggap, jaminan, bukti fisik, kemampuan dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (2) Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (3) Pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan JNE di Kota Palembang, (4) Pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (5) Pengaruh Kemampuan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (6) Pengaruh kepedulian (*empaty*) terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang. Sampel yang digunakan adalah 100 orang responden yang dengan teknik purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis membuktikan (1) ada pengaruh signifikan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, kemampuan dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (2) ada pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (3) ada pengaruh signifikan Jaminan terhadap kepuasan JNE di Kota Palembang, (4) Tidak ada pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (5) Tidak ada pengaruh signifikan Kemampuan terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang, (6) Tidak ada pengaruh kepedulian terhadap kepuasan konsumen JNE di Kota Palembang. Hasil Koefisiensi determinasi kualitas pelayanan hanya mampu berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan konsumen dengan besar sumbangan yang dihasilkan sebesar 21,9%.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Kemampuan, Kepedulian) dan Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

***Dela Pari Ayu Sundari/ 212019364/ 2023/The Influence of Service Quality on JNE Satisfaction in Palembang City***

*This study aims to determine (1) the effect of responsiveness, assurance, physical evidence, ability and care on JNE consumer satisfaction in Palembang City, (2) The effect of responsiveness on JNE customer satisfaction in Palembang City, (3) The Effect of Guarantee (assurance) on JNE satisfaction in Palembang City, (4) Effect of physical evidence (tangible) on JNE consumer satisfaction in Palembang City, (5) Effect of Reliability on JNE consumer satisfaction in Palembang City, (6) Effect of caring (empathy) ) on JNE consumer satisfaction in Palembang City. The sample used was 100 respondents using purposive sampling technique. The data used is primary data, with a questionnaire data collection method. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of the analysis prove (1) there is a significant effect of responsiveness, assurance, physical evidence, ability and concern for JNE consumer satisfaction in Palembang City, (2) there is a significant effect of responsiveness on JNE customer satisfaction in Palembang City, (3) there is a significant effect Guarantee on JNE satisfaction in Palembang City, (4) There is no significant effect of physical evidence on JNE consumer satisfaction in Palembang City, (5) There is no significant effect on Ability on JNE customer satisfaction in Palembang City, (6) There is no caring effect on satisfaction JNE consumers in Palembang City. The results of the coefficient of determination of service quality are only able to contribute to changes that occur in consumer satisfaction with a large contribution of 21.9%.*

***Keywords: Quality of Service (Responsiveness, Assurance, Physical Evidence, Capability, Caring) and Consumer Satisfactio***

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemasaran merupakan bagian manajemen perusahaan dan juga salah satu faktor yang sangat penting, Karena pemasaran akan mempengaruhi secara langsung terhadap kelancaran maupun keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Penting bagi perusahaan untuk mengetahui strategi pemasaran yang tepat dan sesuai untuk produk yang akan dijual di pasaran. Dengan strategi pemasaran tepat dan sesuai maka produk akan mudah diterima calon konsumen sehingga calon konsumen membeli produk yang akan dijual. Selain strategi pemasaran perusahaan perlu mengetahui posisi produk yang dijual.

Salah satu kajian dalam pemasaran adalah perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang atau organisasi dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan membuang produk atau jasa setelah dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan. Namun ada pula yang mengartikan perilaku konsumen sebagai hal-hal yang mendasari untuk membuat keputusan pembeli misal untuk barang berharga jual tinggi maka proses mengambil keputusan dan dilakukan dengan pertimbangan.

Suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan pelanggan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat yang cukup. Fakta membuktikan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa terhadap pelayanan yang memberikan bahwa tidak semua pelanggan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan senang hati menyampaikan

keluhannya, berarti bukan otomatis dianggap puas dengan pelayanannya. Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2016 : 153), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk atau layanan (hasil) seperti yang diharapkan. Menurut Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono dan Chandra (2016:125), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Survive tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Parasuraman (dikutip dalam Tjiptono, 2012:26), dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model*. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Bisnis jasa pengiriman di dalam negeri beberapa tahun terakhir berkembang cukup pesat, hal ini terlihat dari pertumbuhannya yang mencapai 14,7% di tahun

2014 dan mengalami peningkatan lebih dari Rp 100 triliun pertahunnya dalam 3 tahun terakhir. Tony Winarno, Ketua Asperindo Jawa Tengah juga menyebutkan bahwa terjadi peningkatan dari total transaksi Rp 150 triliun di tahun 2014, naik mencapai Rp 240 triliun di tahun 2015. Ketua umum Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (Asperindo) Mohamad Feriadi mengatakan berdasarkan data Asperindo, menurutnya pertumbuhan jasa kurir secara rata-rata industri sepanjang 2017 sekitar 15%. (<http://www.m.bisnis.com>)

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman adalah JNE , yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen. JNE adalah perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara online yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman Express, penanganan dan kepabeanan serta distribusi di Indonesia. Layanan Reguler mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia.

Adapun produk layanan yang diberikan oleh JNE (Jalur Nugraha Eka kurir) yaitu berupa aplikasi My JNE dimana aplikasi tersebut dapat mengecek tarif, status pengiriman dan lokasi, JNE Reguler merupakan layanan pengiriman cepat, aman dan mudah sampai ke plosok, JNE YES (Yakin Esok Sampai) merupakan layanan pengiriman premium dengan target kiriman sampai pada keesokan harinya, JNE Yes merupakan produk andalan JNE saat ini. Walaupun layanan JNE berpengaruh terhadap faktor lain seperti cuaca dan layanan penerbangan, Berikut ini adalah data mengenai jumlah konsumen JNE.

**Tabel 1.1**

<b>BRAND</b>	<b>TBI 2021</b>	
<b>J&amp;T</b>	<b>33.4%</b>	<b>TOP</b>
<b>JNE</b>	<b>28.0%</b>	
<b>Tiki</b>	<b>11.2%</b>	
<b>Pos Indonesia</b>	<b>8.5%</b>	
<b>DHL</b>	<b>6.0%</b>	

Sumber : Top Bran Indeks Fase 2 2021

#### **Data Konsumen JNE**

Menurut Data Top Bran Indeks Fase 2 2021, Dari data di atas di mana J&T menjadi primadona dengan menduduki posisi pertama yaitu 33,4 % kemudian di susul JNE menduduki posisi kedua dengan nilai 28,0% dan Tiki menduduki posisi ketiga dengan nilai 11,2% lalu Pos indonesia 8,5% dan DHL 6,0%. Dilihat dari skema persentasi tersebut bahwa JNE perlu menjadi lebih baik lagi dalam memberikan kepuasan kepada pengguna dimana kepuasan pengguna menjadi salah satu nilai dalam persaingan pengiriman barang yang semakin ketat ini. Semakin puas pengguna maka semakin menonjol juga nilai tambah pada perusahaan tersebut tetapi terdapat keluhan dari berbagai konsumen.

**Tabel 1.2**  
**Data Pra Survey JNE tidak Puas**

No	Pernyataan	Jumlah (Orang)
1	Pernah terjadi barang yang diterima pelanggan rusak atau tidak sesuai dengan kondisi pada saat dikirim dan paket kiriman yang tidak dapat tracking ( <i>Responsiveness</i> )	6
2	Pegawai yang dianggap kurang ramah dalam melayani konsumen ( <i>Assurance</i> )	5
3	JNE hanya memiliki kantor cabang di kota besar dan daerah tertentu saja sehingga jika ingin melakukan pengiriman barang ke daerah terpencil akan memerlukan waktu dan biaya yang lebih mahal ( <i>Tangible</i> )	8
4	JNE pernah melakukan Pengiriman barang dengan waktu yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan terutama pada saat hari hari besar. ( <i>Reliability</i> )	6
5	Karyawan tidak memberi kesempatan bertanya kepada pelanggan ( <i>Empathy</i> )	5
Total		30

Sumber : Hasil Wawancara Pra Riset, 2022

Berdasarkan tabel pra penelitian di atas dapat di jelaskan bahwa dari pertanyaan yang mewakili variabel-variabel kualitas pelayanan, Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, kemampuan dan kepedulian terhadap kepuasan konsumen.

Terkait daya tanggap (*Responsiveness*), tanggapan konsumen masih ada yang menjawab tidak setuju akan JNE. Pernah terjadi barang yang diterima pelanggan rusak atau tidak sesuai dengan kondisi pada saat dikirim dan paket kiriman yang tidak dapat di trackin. Dari jawaban tersebut konsumen belum menjadi acuan untuk memutuskan menggunakan JNE.

Terkait Jaminan (*Assurance*), anggapan konsumen masih ada yang menjawab tidak setuju akan JNE. pegawai yang dianggap kurang ramah dalam melayani konsumen. Dari jawaban tersebut konsumen belum menjadi acuan untuk memutuskan menggunakan JNE.

Terkait bukti fisik (*Tangible*) JNE hanya memiliki kantor cabang di kota besar dan daerah tertentu saja sehingga jika ingin melakukan pengiriman barang ke daerah terpencil akan memerlukan waktu dan biaya yang lebih mahal. Dari jawaban tersebut konsumen belum menjadi acuan untuk memutuskan menggunakan JNE.

Terkait kemampuan (*Reliability*) pernah melakukan Pengiriman barang dengan waktu yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan terutama pada saat hari hari besar. Dari jawaban tersebut konsumen belum menjadi acuan untuk memutuskan menggunakan JNE.

Kepedulian (*Emphaty*). Karyawan tidak memberikan kesempatan bertanya kepada pelanggan. Dari jawaban tersebut konsumen belum menjadi acuan untuk memutuskan menggunakan JNE.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Di Kota Palembang.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang?
2. Adakah pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan Konsumen pada JNE Di Kota Palembang?
3. Adakah pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang?
4. Adakah pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang?
5. Adakah pengaruh Kemampuan (*Reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang?
6. Adakah pengaruh Kepedulian (*Empaty*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh Kemampuan (*Reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh Kepedulian (*Empaty*) terhadap kepuasan konsumen pada JNE Di Kota Palembang

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini di harapkan memiliki manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan penulis tentang objek yang diteliti baik secara teoritis maupun secara aplikasi, khususnya dalam kajian pemasaran dalam hubungannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Almamater

Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Abdul Rahman, “*Proyeksi 2018 : Jasa Kurir Diprediksi Tumbuh Dua Digit*”
- Albarq, A.N. 2013. “Measuring the Impacts of Online Word-of-Mouth on Tourists Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study”. *International BusinessResearch*, Vol.7 No.1 pp. 14-22.
- Bharwana, Tariq Khalil et al. (2013), “Impact of Service Quality on Customer’s Satisfaction: A Study From Service Sector Especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan” *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 3, issue 5, May 2013 1 ISSN 2250-3153, pp: 1-7.
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01), 1–11.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2014. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: unitomo press
- Isnaini Diah, Fitriah, Safitri, Nurrahmi, dan Choiriyah, (2019). *Metodelogi peneliti bisnis*, Palembang: Noerfikri
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran* Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Tri Setia Ningtiyas, 2019, *Pengaruh Persepsi Harga Lokasi dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang*, *IQTISHAD*, Vol. 2, No. Hal 46-53.
- Zoll, C., dan S. Enz, 2012, *A Questionnaire to Assess Affective and. Cognitive Empathy in Children*, OPUS publications server.
- <http://www.m.bisnis.com>
- <https://www.topbrand-award.com/2021/03/top-brand-award-2021-fase-1-resmi-diserahkan-kepada-para-achievers/>