

Letak yang sangat strategis sangat menguntungkan bagi JNE, selain itu lokasi JNE mudah ditemukan dan dijangkau oleh kalangan masyarakat. JNE memiliki tempat dan bangunan yang cukup layak untuk sebuah kantor jasa pengiriman barang. Berlokasi di Jalan Jend Sudirman Km.1 Bagan Batu, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, RIAU 28992. Pemilihan letak perusahaan merupakan hal yang penting sehingga perlu diperhitungkan beberapa aspek yang mempengaruhinya, demi memperlancar proses distribusi dan pemasarannya.



Gambar 4.1 JNE Cab. Bagan Batu
(Sumber Pengumpulan Data, 2022)

4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan rangkaian bagan tugas dan wewenang dari setiap masing-masing individu yang terlibat dalam sebuah organisasi. Adapun struktur organisasi PT. TIKI JNE Cab. Bagan Batu adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

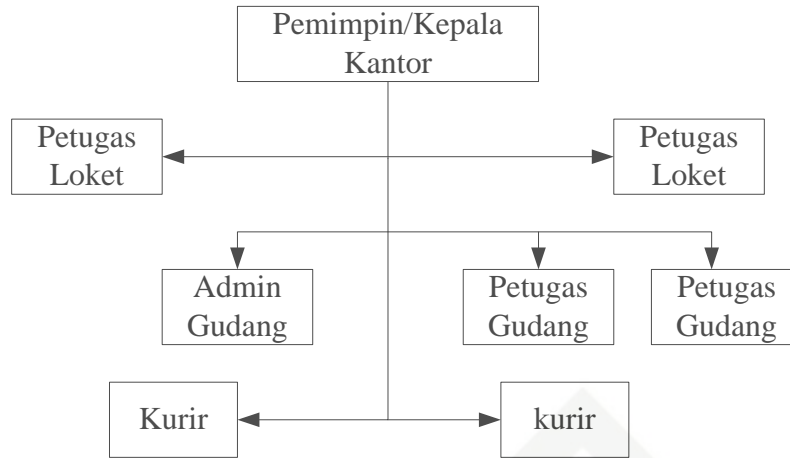
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi JNE Express Cab. Bagan Batu
(Sumber : Pengumpulan Data, 2022)

4.1.3 Visi dan Misi JNE

Adapun visi dan misi JNE adalah sebagai berikut:

1. Visi Perusahaan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

- Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan didunia
- Sukses hanya dapat dicapai melalui kerjasama usaha integral dalam perkembangan. Mendorong proses belajar dan berubah menuju pertumbuhan, kesempurnaan dan pencapaian keuntungan.
- Untuk menjadi perusahaan internasional yang sukses adalah penting bagi JNE untuk memiliki jaringan usaha yang kuat di Indonesia yang merupakan salah satu Negara target investasi dan pasar yang strategis dimata dunia.
- Perpaduan layanan pengiriman, kepabeanan, pergudangan dan pendistribusian dibawah satu atap memberikan solusi bagi kebutuhan distribusi dunia perdagangan melalui internet yang akan menjadi gaya hidup masyarakat modern pada abad mendatang.

2. Misi Perusahaan Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)

- Untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Melayani segenap lapisan masyarakat Indonesia baik perumahan maupun perkantoran dan industri melalui jaringan layanan pengiriman ekspres.
- Memadukan efektivitas, efisiensi dan fleksibilitas jasa yang prima untuk menjadi JNE pilihan utama dalam pengiriman dokumen, paket dan kargo tepat waktu di Indonesia.
- Menjadi sebuah perusahaan jasa ekspres nasional berstandar layanan internasional.

3. Produk-Produk JNE EXPRES

Adapun beberapa produk-produk JNE, yaitu:

a. JNE YES (Yakin Esok Sampai)

JNE YES adalah layanan premium dengan target kiriman sampai ditujuan pada keesokan harinya termasuk pada hari minggu dan hari libur nasional. JNE YES adalah layanan yang mengantarkan kiriman dengan tujuan kota-kota yang telah ditentukan oleh pihak JNE pusat, dengan waktu pengantaran 1 hari. Apabila kiriman tidak diantar dalam waktu 1 hari, maka pihak JNE akan memberi garansi uang kembali.

Adapun ketentuan layanan YES adalah berlaku untuk kota tujuan yang mempunyai penerbangan langsung, pengirim dapat melacak status pengiriman dan informasi penerimaan paket menggunakan JNE airway bill number melalui website JNE. Cara penggunaan layanan ini adalah pelanggan menghubungi contact center, contact center akan mengatur penjemputannya. Sesuai dengan jadwal penerbangannya yang tersedia, kiriman akan diberangkatkan.

b. JNE REG (Regular)

JNE REG adalah layanan pengiriman cepat, aman, dan handal sampai ke pelosok Indonesia. Layanan REG disediakan JNE untuk memahami gaya hidup masyarakat modern yang dinamis dan pentingnya nilai-nilai efektif dan efisien. Adapun ketentuan layanan REG adalah tidak melayani pengantaran pada hari minggu dan hari libur nasional, estimasi waktu penyampaian kiriman untuk tujuan yang berada langsung dikota agen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

utama adalah 1 hari sampai 3 hari kerja. Sedangkan untuk tujuan kota diluar kota agen utama, estimasi waktu paling lama 7 hari kerja. Layanan REG tidak ada jaminan uang kembali.

c. JNE OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

JNE OKE adalah layanan pengiriman untuk barang berukuran besar atau berat dengan harga yang sangat ekonomis. Adapun ketentuan layanan OKE adalah layanan ini tidak melayani pengantaran pada hari sabtu, minggu, dan hari libur nasional. Perkiraan waktu penyampaian paket paling cepat 3 hari kerja, tergantung tujuan pengirimannya. Sama dengan REG, layanan OKE juga tidak akan memberikan garansi uang kembali.

4.1.4 Analisa Deskriptif Responden

Analisa deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu data yang telah dikumpulkan. Berdasarkan sampel penelitian ini, penulis melakukan penelitian kepada pengguna jasa pengiriman JNE. Dalam penelitian ini penulis membagi pengolahan data dalam bentuk kuesiner yang terdiri dari 4 pertanyaan Variabel *Tangible*, 6 pertanyaan *Reliability*, 3 pertanyaan *Responsiveness*, 4 pertanyaan *Assurance*, 2 pertanyaan *Emphaty*, dan disebarkan kepada 50 responden dengan menggunakan skala likert. Berikut ini adalah tabel pengukuran skala likert :

Tabel 4.1 Pengukuran Skala Likert

No.	Pertanyaan	Skor
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	Cukup Setuju = CS	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

1. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin
 Deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
Laki-laki	27	54%
Perempuan	23	46%
Jumlah	50	100%

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 (54%) orang, sedangkan perempuan berjumlah 23 (46%) orang. Ini dapat diartikan bahwa pelanggan jasa pengiriman JNE lebih dominan berjenis kelamin laki-laki.

2. Penyajian Responden berdasarkan Usia

Deskriptif responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Orang	Persentase (%)
17 - 25 tahun	21	42%
26 – 35 tahun	19	38%
36 – 45 tahun	10	20%
45 keatas	0	0%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan usia 17 – 25 tahun berjumlah 21 (42%) orang, usia 26 – 35 tahun berjumlah 19 (38%) orang, usia 36 – 45 tahun berjumlah 10 (20%) orang, dan usia 45 tahun keatas berjumlah 0 (0%) orang. Dengan demikian tingkat usia yang paling potensial adalah usia tahun 17-25 tahun.

3. Penyajian Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskriptif berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Orang	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	21	42%
Wirausaha	13	26%
Karyawan/i	16	32%
Lain-lain	0	0%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden pelajar/mahasiswa berjumlah 21 (42%) orang, wirausaha berjumlah 13 (26%) orang, karyawan/I berjumlah 16 (32%) orang, dan pekerjaan lainnya berjumlah 0 (0%) orang. Dengan demikian dapat dilihat bahwa pelajar/mahasiswa yang lebih potensial menggunakan jasa pengiriman.

4.1.4 Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner

Berikut adalah Tabel 4.5 hasil rekapitulasi data kuesioner :

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner Kinerja dan Harapan

Pernyataan	Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner Kinerja	Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner Harapan
P1	195	199
P2	194	200
P3	194	199
P4	197	204
P5	194	197
P6	193	199
P7	197	202
P8	189	192
P9	182	198
P10	185	189
P11	189	198
P12	188	197

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan	Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner Kinerja	Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner Harapan
P13	194	206
P14	195	199
P15	199	205
P16	194	203
P17	200	205
P18	179	205
P19	169	203

(Sumber: Pengumpulan Data, 2022)

4.2 Pengolahan Data

Setelah dilakukan pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan atau kendala yang di alami oleh JNE Cab. Baganbatu dengan menggunakan metode *Service Quality*. Adapun pengolahan data yang dilakukan pada peneitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung ataunilai *personcorrelation* dengan dengan nilai r tabel. Dengan kriteria, apabila r hitung $>$ r tabel maka butir pernyataan dari kuesioner dinyatakan valid. Apabila r hitung $<$ r tabel maka butir pernyataan dari kuesioner dinyatakan tidak valid. Berikut Tabel 4.6 perhitungan uji validitas menggunakan SPSS 20 untuk setiap pertanyaan pada kuesioner :

Tabel 4.6 Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Harapan

Nomor Item	r hitung Kinerja	r hitung Harapan	r tabel	Keterangan
Tangibles				
Item 1	0,582	0,688	0,2787	Valid
Item 2	0,592	0,701	0,2787	Valid
Item 3	0,429	0,743	0,2787	Valid

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor Item	r hitung Kinerja	r hitung Harapan	r tabel	Keterangan
Item 4	0,564	0,634	0,2787	Valid
Reliability				
Item 5	0,468	0,432	0,2787	Valid
Item 6	0,477	0,474	0,2787	Valid
Item 7	0,469	0,475	0,2787	Valid
Item 8	0,518	0,403	0,2787	Valid
Item 9	0,406	0,498	0,2787	Valid
Item 10	0,578	0,608	0,2787	Valid
Responsiveness				
Item 11	0,511	0,732	0,2787	Valid
Item 12	0,447	0,791	0,2787	Valid
Item 13	0,486	0,385	0,2787	Valid
Assurance				
Item 14	0,652	0,666	0,2787	Valid
Item 15	0,597	0,630	0,2787	Valid
Item 16	0,777	0,580	0,2787	Valid
Item 17	0,738	0,828	0,2787	Valid
Empaty				
Item 18	0,706	0,667	0,2787	Valid
Item 19	0,706	0,667	0,2787	Valid

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan Tabel 4.6 didapatkan bahwa hasil uji validitas terhadap pernyataan yang dijawab oleh responden, keseluruhan pernyataan dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel. r tabel yang digunakan sebesar 0,2787.

4.2.2 Uji Reliabilitas

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji reabilitas. Suatu kuesioner dinyatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas untuk kenyataan dan harapan dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas dengan menggunakan *SPSS 20* :



1. Uji Reliabilitas Kinerja

Tabel 4.7 Pengujian Reliabilitas Kinerja

<i>Reliability Statistics</i>		
	Kinerja	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Tangible</i>	.734	4
<i>Reliability</i>	.745	6
<i>Responsiveness</i>	.650	3
<i>Assurance</i>	.839	4
<i>Empathy</i>	.827	2

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan Tabel 4.7 bahwa seluruh dimensi kinerja nilai *Cronbach's Alpha* diatas dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

2. Uji Reliabilitas Harapan

Tabel 4.8 Pengujian Reliabilitas Harapan

<i>Reliability Statistics</i>		
	Harapan	
	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<i>Tangible</i>	.844	4
<i>Reliability</i>	.740	6
<i>Responsiveness</i>	.776	3
<i>Assurance</i>	.832	4
<i>Empathy</i>	.800	2

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan Tabel 4.8 bahwa seluruh dimensi harapan nilai *Cronbach's Alpha* diatas dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

4.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan melalui perhitungan regresi dengan *SPSS* yang dideteksi melalui pendekatan grafik, yaitu analisis grafik histogram dan analisis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

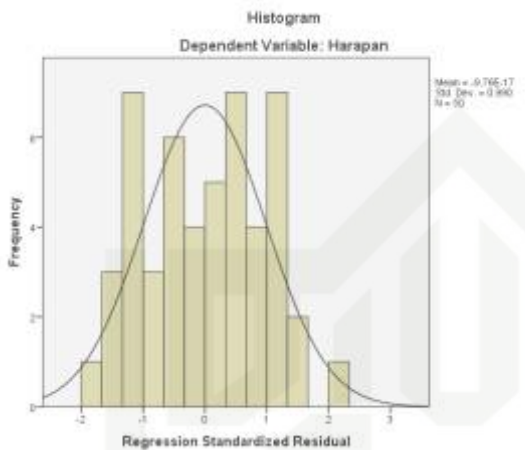
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

grafik *P-Plot* yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Berikut ini penjelasan dari grafik-grafik tersebut.

1. Grafik Histogram

Berikut ini data berdistribusi normal, seperti yang terlihat pada Gambar 4.3;

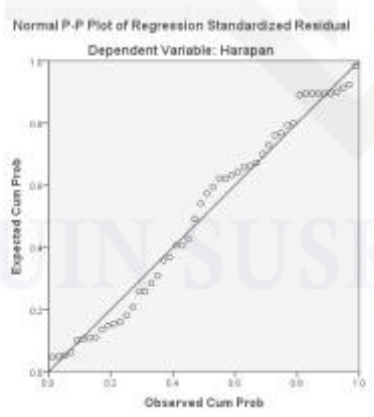


Gambar 4.3 Grafik Histogram
(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa histogram yang berbentuk lonceng, grafik tersebut tidak miring kesamping kiri maupun kanan. Yang artinya grafik tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

2. Grafik Normal *P-Plot*

Berikut ini dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal seperti Gambar 4.4.



Gambar 4.4 Grafik Normal *P-Plot*
(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.2.4 Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Salah satu tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen JNE Cab. Bagan Batu. Untuk melakukan analisis regresi linier digunakan SPSS 20, jika nilai signifikan yang didapat kurang dari 0,005 maka data penelitian tersebut signifikan. Berikut adalah 5 dimensi hasil dari analisis regresi linier :

Tabel 4.9 Analisis Regresi Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5,002	12,077		,414	,681
	Tangibles	,402	,259	,186	1,550	,128
	Reliability	,644	,169	,425	3,811	,000
	Responsiveness	,555	,220	,282	2,519	,015
	Assurance	,238	,224	,119	1,062	,294
	Empathy	,572	,329	,207	1,737	,089

a. Dependent Variable: Kepuasan
(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

$$Y=5,002+(0,402)X_1+(0,644)X_2+(0,555)X_3+(0,238)X_4+(0,572)X_5$$

Berdasarkan hasil regresi pada Tabel 4.9, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai koefisien regresi adalah 5,002 artinya jika tidak ada variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* maka semua nilai dimensi *Servqual* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
2. Koefisien regresi *tangible* adalah 0,402 berarah positif, maka setiap peningkatan pada kualitas sarana fisik sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap. Jadi kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,402 poin.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Koefisien regresi *reliability* adalah 0,644 berarah positif, maka setiap peningkatan pada kualitas kehandalan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap. Jadi kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,644 poin.
4. Koefisien regresi *responsiveness* adalah 0,555 berarah positif, maka setiap peningkatan pada kualitas daya tanggap sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap. Jadi kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,555 poin.
5. Koefisien regresi *assurance* adalah 0,238 berarah positif, maka setiap peningkatan pada kualitas jaminan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap. Jadi kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,238 poin.
6. Koefisien regresi *tangible* adalah 0,572 berarah positif, maka setiap peningkatan pada kualitas kepedulian sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap. Jadi kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,572 poin.

4.2.5 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh pada dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *emphaty* terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman JNE. Berikut adalah tabel perhitungan uji R².

Tabel 4.14 Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.235 ^a	.055	-.052	3.548

a. Predictors: (Constant), Empaty, Assurance, Reliability, Responsivenes, Tangibles

b. Dependent Variable: Harapan
(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan Tabel 4.14 diperoleh bahwa nilai *R Square* adalah 0,055. Karena *R Square* berkisar antara 0 sampai 1, maka semakin besar *R square* maka

semakin kuat variabelnya. Hal ini berarti bahwa variabel independen yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan konsumen JNE Cab. Bagan Batu sebesar 0,055.

4.2.6 Analisis Gap

Menghitung gap 5 yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Perhitungan jawaban pelayanan gap 5 dikumpulkan dari 50 responden. Untuk mengetahui nilai dari *service quality* langkah pertama menentukan nilai hasil pembobotan dan nilai rata-rata dari hasil kuesioner sebagai berikut :

7. Nilai rata-rata kinerja

Berikut nilai rata-rata kinerja dari hasil pembobotan :

Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Kinerja

Pernyataan	Nilai Pembobotan	Nilai Rata-Rata Kinerja
P1	195	3,90
P2	194	3,88
P3	194	3,88
P4	197	3,94
P5	194	3,88
P6	193	3,86
P7	197	3,94
P8	189	3,78
P9	182	3,64
P10	185	3,70
P11	189	3,78
P12	188	3,76
P13	194	3,88
P14	195	3,90
P15	199	3,98
P16	194	3,88
P17	200	4,00



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan	Nilai Pembobotan	Nilai Rata-Rata Kinerja
P18	179	3,58
P19	169	3,38

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

8. Nilai rata-rata harapan

Berikut nilai rata-rata harapan dari hasil pembobotan :

Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Harapan

Pernyataan	Nilai Pembobotan	Nilai Rata-Rata Harapan
P1	199	3,98
P2	200	4,00
P3	199	3,98
P4	204	4,08
P5	197	3,94
P6	199	3,98
P7	202	4,04
P8	192	3,84
P9	198	3,96
P10	189	3,78
P11	198	3,96
P12	197	3,94
P13	206	4,12
P14	199	3,98
P15	205	4,10
P16	203	4,06
P17	205	4,10
P18	205	4,10
P19	203	4,06

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)



Setelah mendapatkan nilai rata-rata kinerja dan harapan, maka langkah selanjutnya memperoleh nilai gap. Menghitung gap yaitu membandingkan mean antara kinerja dengan harapan yang diterima pelanggan dari dimensi pelayanan. Perhitungan jawaban pelayanan gap dikumpulkan dari 50 responden.

Rumus perhitungan nilai gap:

$$Q = P - E$$

Keterangan : Q = Kualitas pelayanan

P = Persepsi pelayanan

E = Harapan pelayanan

Tabel 4.17 Nilai Gap

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	GAP
A	Faktor Tangibles (Bukti Langsung)			
1	Kebersihan ruangan	3,90	3,98	-0,08
2	Kenyamanan ruangan	3,88	4,00	-0,12
3	Keramahan Karyawan	3,88	3,98	-0,10
4	Agen mudah ditemukan	3,94	4,08	-0,14
	Rata-rata	3,90	4,01	-0,11
B	Faktor Reliability (Keandalan)			
1	Kecepatan pelayanan	3,88	3,94	-0,06
2	Kemudahan akses informasi	3,86	3,98	-0,12
3	Tepat alamat	3,94	4,04	-0,10
4	Cepat sampai	3,78	3,84	-0,06
5	Keterjangkauan wilayah	3,64	3,96	-0,32
6	Tarif	3,70	3,78	-0,08
	Rata-rata	3,80	3,92	-0,12
C	Faktor Responsiveness (Daya Tanggap)			
1	Mempunyai respon yang cepat dalam pelayanan	3,78	3,96	-0,18
2	Kesamaan pelayanan terhadap pelanggan	3,76	3,94	-0,18
3	Kesigapan karyawan	3,88	4,12	-0,24
	Rata-rata	3,80	4,00	-0,20
D	Faktor Assurance (Jaminan)			
1	Pengetahuan akan jasa yang ditawarkan	3,90	3,98	-0,08
2	Pengemasan	3,98	4,10	-0,12
3	Transparasi biaya	3,88	4,06	-0,18
4	Dapat dipercaya	4,00	4,10	-0,10
	Rata-rata	3,94	4,06	-0,12

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	GAP
E	Faktor Empaty (Empati)			
1	Sarana penampung keluhan pelanggan	3,58	4,10	-0,52
2	Potongan Harga	3,38	4,06	-0,68
	Rata-rata	3,48	4,08	-0,60

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas maka analisis outpunya adalah sebagai berikut :

a. Faktor *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik diartikan sebagai tampilan fisik perusahaan dan pekerjanya, yaitu dengan adanya fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perusahaan dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif, yaitu (-0,11) yang berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan lebih rendah dibandingkan ekspektasi pelanggan.

b. Faktor *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan terhadap pelanggan. Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif, yaitu (-0,12) yang berarti bahwa persepsi pelanggan lebih rendah dibandingkan ekspektasi pelanggan.

c. Faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap adalah adanya keinginan dari karyawan atau perusahaan untuk menolong pelanggan dan menyediakan kecepatan serta ketepatan dalam pengiriman barang. Ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan pengiriman akan semakin meningkat dari waktu ke waktu. Pada aspek ini, terdapat satu nilai positif yang mana terdapat pada pertanyaan 3, dan untuk nilai gap rata-rata adalah negatif, yaitu (-0,20) yang berarti bahwa persepsi pelanggan lebih rendah dibandingkan ekspektasi pelanggan.

d. Faktor *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan yang dimiliki oleh kurir JNE dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan kepada perusahaan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif, yaitu (-0,12) yang berarti bahwa persepsi pelanggan lebih rendah dibandingkan ekspektasi pelanggan.

e. Faktor *Empaty* (Empati)

Empaty adalah adanya perhatian secara individual dari perusahaan terhadap pelanggannya. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan terhadap pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif, yaitu (-0,60) yang berarti bahwa persepsi pelanggan lebih rendah dibandingkan ekspektasi pelanggan.

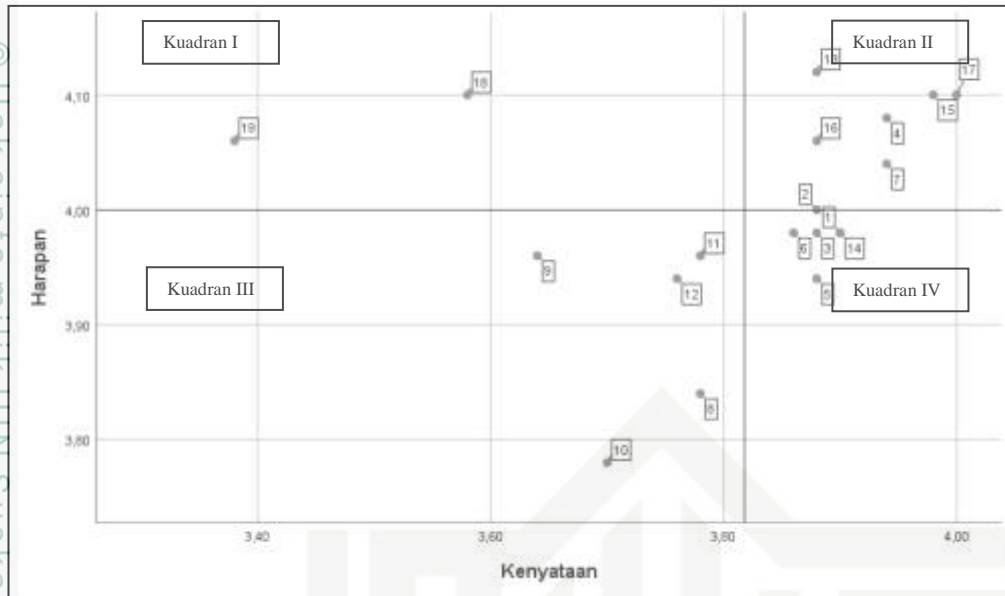
Berdasarkan analisis diatas menunjukkan bahwa nilai-nilai harapan pelanggan lebih besar dibandingkan nilai kinerja. Pada Tabel 4.11 diperoleh bahwa hasil dari penjumlahan nilai gap perdimensi, semua dimensi memiliki nilai gap negatif. Dimensi *assurance* memiliki gap terbesar dengan nilai -0,39, sementara *tangible* dan *responsiveness* memiliki nilai gap terkecil dengan nilai -0,22. Dapat disimpulkan bahwa jasa pengiriman PT. JNE Cab. Baganbatu belum mampu memenuhi harapan pelanggan.

4.2.7 Analisis Diagram Kartesius

Analisis diagram kartesius atribut pada tingkat kinerja dan tingkat harapan dapat digunakan untuk mengetahui secara rinci atribut-atribut yang paling penting dan untuk menyusun sebagai atribut pada dimensi kualitas pelayanan kedalam sebuah diagram kartesius yang terbagi menjadi empat kuadran. Penyusunan atribut pada diagram kartesius dapat diperoleh gambaran faktor-faktor atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar diperoleh kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah Gambar 4.5 diagram kartesius :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.5 Diagram Kartesius
(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

Analisis nilai kepuasan digunakan untuk mengidentifikasi dimensi-dimensi dan aspek-aspek dalam setiap dimensi tersebut yang membutuhkan penyempurnaan kualitas. Dimensi yang diteliti dalam analisis nilai kepuasan antara lain:

1. Dimensi *tangibles* atau bukti langsung (X1) memiliki empat atribut diantaranya kebersihan ruangan (X1.1), kenyamanan ruangan (X1.2), keramahan karyawan (X1.3), dan agen mudah ditemukan (X1.4).
2. Dimensi *reliability* atau keandalan (X2) memiliki enam atribut diantaranya kecepatan pelayanan (x2.1), kemudahan akses informasi (X2.2), tepat alamat (X2.3), cepat sampai (X2.4), keterjangkauan wilayah (X2.5), dan tarif (X2.6)
3. Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap (X3) memiliki tiga atribut diantaranya mempunyai respon yang cepat dalam pelayanan (X3.1), Kesamaan pelayanan terhadap pelanggan (X3.2), Kesigapan karyawan (X3.3)
4. Dimensi *assurance* atau jaminan (X4) memiliki empat atribut diantaranya Pengetahuan akan jasa yang ditawarkan (X4.1), pengemasan (X4.2), transparasi biaya (X4.3), dan dapat dipercaya (X4.4).



5. Dimensi *empaty* atau empati (X5) memiliki dua atribut diantaranya sarana penampung keluhan pelanggan (X5.1) dan Potongan Harga (X5.2)
- Diagram kartesius pada Gambar 4.5 menggambarkan pemetaan berdasarkan tingkat kenyataan dan tingkat harapan, sehingga pihak JNE Cab. Bagan Batu memungkinkan untuk melakukan perbaikan, evaluasi dan mungkin melakukan peningkatan. Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Wilayah ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting namun pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Atribut yang masuk dalam kuadran I adalah nomor urut 19 (sarana penampung keluhan pelanggan) dan atribut nomor urut 18 (potongan harga) yang merupakan atribut dari dimensi *Empathy* (X5). Dimensi inilah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Wilayah yang memuat atribut-atribut dianggap penting oleh konsumen dan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan konsumen. Atribut yang masuk pada kuadran II yaitu atribut nomor urut 2 (kenyamanan ruangan) dan atributur nomor urut 4 (Agen mudah ditemukan) yang merupakan atribut dari dimensi *Tangible* (X1), selain itu atribut nomor urut 7 (tepat alamat) yang merupakan atribut dari dimensi *Reliability* (X2), kemudian atribut nomor urut 13 (kesigapan karyawan) yang merupakan atribut dari dimensi *Responsiveness* (X3), kemudian nomor urut 16 (transparasi biaya) dan atribut nomor urut 17 (dapat dipercaya) yang merupakan atribut dari dimensi *Assurance* (X4). Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena semua atribut ini menjadikan atribut tersebut unggul dimata pelanggan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Atribut yang masuk kuadran III yaitu atribut nomor urut 8 (cepat sampai), atribut

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nomor urut 9 (keterjangkauan wilayah), atribut nomor urut 10 (tarif), yang merupakan atribut dari dimensi *Reliability* (X2). Selain itu, atribut nomor urut 11 (mempunyai respon yang cepat dalam pelayanan), atribut nomor urut 12 (kesamaan pelayanan terhadap pelanggan) yang merupakan atribut dari dimensi *Responsiveness* (X3). Peningkatan atribut-atribut yang termasuk kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen kecil.

4. **Kuadran IV (Berlebihan)**

Wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap tidak penting oleh konsumen dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran IV yaitu atribut nomor urut 1 (kebersihan ruangan), atribut nomor urut 3 (keramahan karyawan), yang merupakan atribut dari dimensi *Tangibel* (X1), selanjutnya atribut nomor urut 5 (kecepatan pelayanan), atribut nomor urut 6 (kemudahan akses informasi), yang merupakan atribut dari dimensi *Reliability* (X2), kemudian atribut nomor urut 14 (pengetahuan akan jasa yang ditawarkan) yang merupakan atribut dari dimensi *Assurance* (X4). Dalam hal ini mungkin pihak perusahaan perlu mengurangi tingkat kinerja untuk atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan konsumen JNE Cab. Baganbatu. Maka dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan angket kepada responden penggunaan layanan jasa pengiriman JNE dan mengumpulkan kembali. Peneliti melakukan pengujian analisis data dengan menggunakan *SPSS* versi 20.

5.1.1 Analisa Regresi Linier

Berdasarkan hasil nilai regresi pada 5 dimensi *Servqual*, pada dimensi *Tangible* dengan nilai signifikan 0,008 dan memiliki hubungan positif sebesar 0,369, *Reliability* dengan nilai signifikan 0,000 dan memiliki hubungan positif sebesar 0,491, *Responsiveness* dengan nilai signifikan 0,010 dan memiliki hubungan positif sebesar 0,361, *Assurance* dengan nilai signifikan 0,145 dan memiliki hubungan positif sebesar 0,209, *Emphaty* dengan nilai signifikan 0,017 dan memiliki hubungan positif sebesar 0,336

5.1.2 Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan

Bab ini akan menganalisis hasil pengolahan data, meliputi analisis kualitas layanan menggunakan model *servqual* dan analisis preferensi konsumen menggunakan regresi. Dalam penelitian ini dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan perusahaan adalah dimensi bukti fisik (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*),. Kelima dimensi tersebut memiliki atribut pada setiap demensinya. Dalam penelitian ini terdapat total 19 atribut pertanyaan untuk konsumen JNE Cab. Bagan Batu. Uji validitas dan reliabilitas akan digunakan untuk menguji semua data pada atribut untuk menunjukkan apakah data tersebut valid dan reliable. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua data yang diberikan oleh konsumen adalah valid dan oleh karena itu

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dapat digunakan dalam perhitungan Servqual. Analisis Servqual dilakukan dengan melihat Gap antara kinerja dan harapan. Gap tersebut muncul karena Gap adalah angka negatif. Semakin kecil nilai gap maka semakin sedikit gap yang muncul, artinya yang diberikan semakin mendekati harapan konsumen. Pada saat yang sama, jika positif, tidak ada gap yang akan terjadi. Semakin besar gap, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

5.1.3 Analisa Dimensi *Servqual*

Berikut adalah analisa pada tiap dimensi *Servqual* :

1. Dimensi *Tangible*

Kesenjangan tertinggi terlihat pada nilai kesenjangan $-(0,14)$ sedangkan nilai atribut paling terendah $-(0,08)$. Adapun urutan nilai gap tertinggi hingga terendah adalah atribut agen mudah ditemukan dengan nilai kesenjangan $-(0,14)$, kenyamanan ruangan dengan nilai kesenjangan $-(0,12)$, keramahan karyawan dengan nilai kesenjangan $-(0,10)$, kebersihan ruangan dengan nilai kesenjangan $-(0,08)$. Skor rata-rata dimensi *tangible* untuk kinerja 3,90 dan untuk skor rata-rata harapan 4,01 terjadi kesenjangan/gap sebesar $-(0,11)$. Dari hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan untuk dimensi fisik (*Tangible*) masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan harapan konsumen.

2. Dimensi *Reliability*

Kesenjangan tertinggi terlihat pada nilai kesenjangan $-(0,32)$. Sedangkan atribut yang memiliki nilai kesenjangan terendah dengan nilai kesenjangan $-(0,06)$. Adapun urutan nilai gap tertinggi hingga terendah adalah atribut keterjangkauan wilayah dengan nilai kesenjangan $-(0,32)$, kemudahan akses informasi dengan nilai kesenjangan $-(0,12)$, tepat alamat dengan nilai kesenjangan $-(0,10)$, tarif dengan nilai kesenjangan $-(0,22)$, kecepatan pelayanan dengan nilai $-(0,06)$, dan cepat sampai dengan nilai $-(0,06)$. Skor rata-rata dimensi *reliability* untuk kinerja sebesar 3,80 dan untuk skor rata-rata harapan sebesar 3,92 dan terjadi kesenjangan/gap sebesar $-(0,12)$. Dari hasil analisis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas layanan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) masih perlu ditingkatkan.

3. Dimensi *Responsiveness*

Kesenjangan tertinggi terlihat pada nilai kesenjangan $-(0,24)$, sedangkan atribut yang memiliki nilai kesenjangan terendah dengan nilai kesenjangan $-(0,18)$. Adapun urutan atribut-atribut yang memiliki nilai gap tertinggi hingga terendah adalah atribut kesigapan karyawan dengan nilai $-(0,24)$, kesamaan pelayanan terhadap pelanggan dengan nilai kesenjangan $-(0,18)$, mempunyai respon yang cepat dalam pelayanan dengan nilai kesenjangan $-(0,18)$. Skor rata-rata dimensi *responsiveness* untuk kinerja sebesar 3,80 dan untuk skor rata-rata harapan sebesar 4,00 dan terjadi kesenjangan/gap sebesar $-(0,20)$. Dari hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan untuk dimensi *responsiveness* masih perlu ditingkatkan.

4. Dimensi *Assurance*

Kesenjangan tertinggi terlihat pada nilai kesenjangan $-(0,18)$, sedangkan atribut yang memiliki nilai kesenjangan terendah dengan nilai kesenjangan $-(0,08)$. Adapun urutan atribut-atribut yang memiliki nilai gap tertinggi hingga terendah adalah atribut transparansi biaya dengan nilai $-(0,18)$, pengemasan dengan nilai $-(0,12)$, dapat dipercaya dengan nilai $-(0,10)$, pengetahuan akan jasa yang ditawarkan dengan nilai $-(0,08)$. Skor rata-rata dimensi *assurance* untuk kinerja sebesar 3,94 dan untuk skor rata-rata harapan sebesar 4,06 dan terjadi kesenjangan/gap sebesar $-(0,12)$. Dari hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan untuk dimensi *assurance* masih perlu ditingkatkan.

5. Dimensi *Emphaty*

Kesenjangan tertinggi terlihat pada nilai kesenjangan $-(0,68)$, sedangkan atribut yang memiliki nilai kesenjangan terendah adalah $-(0,52)$. Adapun urutan atribut-atribut yang memiliki nilai gap tertinggi hingga terendah adalah atribut potongan harga dengan nilai kesenjangan $-(0,68)$, dan sarana penampungan keluhan pelanggan dengan nilai kesenjangan $-(0,52)$. Skor rata-rata dimensi *emphaty* untuk kinerja sebesar 3,48 dan untuk skor rata-rata harapan sebesar 4,08

dan terjadi kesenjangan/gap sebesar $-(0,60)$. Dari hasil analisis kualitas layanan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas layanan untuk dimensi *emphaty* masih perlu ditingkatkan.

5.1.4 Analisa Diagram Kartesius

Berikut adalah analisa diagram kartesius :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran I menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dianggap sangat penting, tetapi kinerja dari perusahaan belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan pelanggan secara optimal, sehingga membuat pelanggan merasa kecewa. Hal ini perlu di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan variabel yang telah sesuai dengan yang dilakukan perusahaan, untuk itu wajib diperhatikan dan dipertahankan. Dianggap sangat penting dalam hal memuaskan pelanggan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pelanggan dan pada tingkat kinerja tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan. Sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan variabel tersebut.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan variabel yang memuaskan tetapi pelaksanaannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh pelanggan. Sehingga perusahaan lebih baik memilih tingkat prioritas yang lebih tinggi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.