

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.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN, FASILITAS TRACKING SISTEM DAN REPUTASI
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T
(STUDI PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS BANGKINANG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi S1 Managemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh:

NADYA SYAHWELLA FITRI
11970123742



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2023



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NADYA SYAHWELLA FITRI
NIM : 11970123742
PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
SEMESTER : IX (SEMBILAN)
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, FASILITAS TACKING SISTEM DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T (STUDI PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS BANGKINANG)

**DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING**

DR. HJ. JULINA, SE, M.Si
NIP. 19730722 199903 2 001

MENGETAHUI,

DEKAN

KETUA PROGRAM STUDI
SI MANAJEMEN



Dr. M. ARNI, S.E., M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

ASTUTI MEFLINDA, SE, M.M
NIP. 19670725 200003 1 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 - 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.

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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadya Syahwella Fitri
NIM : 11970123742
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T (Studi Pada Pengguna Jasa J&T Express Bangkinang)
Tanggal Ujian : 04 Januari 2024

Tim Penguji

Ketua
Hariza Hasyim, SE, M.Si
 NIP 19760910 200901 2003

Sekretaris
Mashuri, S.Ag, MA
 NIP 19770721 201411 1 002

Penguji I
Dr. Dony Martias, SE, MM
 NIP 19760306 200710 1 004

Penguji II
Ferizal Rachmad, SE, MM
 NIP 19750216 201411 1 001



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadya Syahwella Fitri
NIM : 11970123742
Tempat/Tgl. Lahir : AirTiris / 8 Januari 2000
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Prodi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T (Studi Pada Pengguna Jasa J&T Express Bangkinang)”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Nadya Syahwella Fitri
NIM. 11970123742

Hak Cipta Peninggalan-Urang

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.



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, FASILITAS TRACKING SISTEM DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T (STUDI PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS BANGKINANG)

Oleh

NADYA SYAHWELLA FITRI

11970123742

Penelitian ini dilakukan pada J&T Express Bangkinang Kota. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking* sistem dan reputasi perusahaan terhadap keputusan pelanggan J&T Express Bangkinang, baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan J&T Express Bangkinang pada bulan Mei-Juni 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas *tracking* sistem berpengaruh terhadap kualitas pelanggan serta reputasi perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara simultan kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking* sistem dan reputasi perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Adapun besaran pengaruh sebesar 57,0% sedangkan sisanya 43,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Fasilitas Tracking Sistem, Reputasi Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, J&T Express*

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.

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.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, TIMELINESS OF DELIVERY, SYSTEM TRACKING FACILITIES AND COMPANY REPUTATION ON J&T CUSTOMER SATISFACTION (STUDY OF J&T EXPRESS SERVICE USERS BANGKINANG)

By

NADYA SYAHWELLA FITRI
11970123742

This research was conducted at J&T Express Bangkinang City. The aim of this research is to determine the influence of service quality, on time delivery, system tracking facilities and company reputation on J&T Express Bangkinang customer decisions, both partially and simultaneously. The population in this study were J&T Express Bangkinang customers in May-June 2023 with a sample size of 96 people. The sampling technique in this research is purposive sampling. The data used is primary data and secondary data. Quantitative data analysis method. The research results show that partially service quality influences customer satisfaction, on time delivery influences customer satisfaction, system tracking facilities influence customer quality and company reputation influences customer satisfaction, simultaneously service quality, delivery timeliness, system tracking facilities and reputation The company influences customer satisfaction. The magnitude of the influence was 57.0%, while the remaining 43.0% was influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: *Service Quality, On Time Delivery Tracking System Facilities, Company Reputation, Customer Satisfaction, J&T Express*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segenap puji serta syukur hanya kepada Allah SWT. Tak sanggup ku menghitung betapa banyak nikmat, rahmat dan hidayah yang Allah SWT limpahkan, nikmat kesenangan dan kecukupan, rahmat do'a yang Kau kabulkan dan keinginan yang Kau wujudkan maupun hidayah cobaan, ujian dan teguranmu sehingga dengan itu penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat berangkaian salam senantiasa tercurah kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang menjadi panutan dan junjungan mutlak ummat manusia di dunia.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T (Studi Pada Pengguna jasa J&T Express Bangkinang)” ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S.E) di Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda penulis, yaitu Bapak Muhammad Af dan Ibu Rukminiwati yang selalu senantiasa setia mencurahkan kasih sayang, do'a, dorongan dan motivasinya. Terimakasih juga kepada Ibuk, pacar, dan teman-teman yang selalu mengingatkan dan mendukung penuh perjuangan penulis. Tidak lupa juga penulis ucapkan kepada semua pihak yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis semangat dalam penulisan skripsi ini hingga akhirnya skripsi ini selesai. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terimakasih kepada:

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.

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Terimakasih kepada keluarga tercinta, Ayahanda, Ibunda, dan lainnya yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi serta do'a sehingga bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
 2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
 3. Ibu Dr. Hj. Mahayarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi dan Bapak Fakhrurozi, SE, MM selaku Sekretaris Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
 5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Proposal sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan arahan serta saran-saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
 6. Bapak Trian Zulhadi, Dr., S.E.,M.Ec selaku Penasehat Akedemis yang telah banyak membantu dan memberikan sumbangan saran dan pemikiran dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan saya sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Bapak Ibu seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.

ccccccccc



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.

8. Terimakasih kepada Ibuk Hj. Darpilis yang telah membantu membiayai perkuliahan saya selama ini .
9. Terimakasih untuk semua teman-teman di kampus terutama teman dekat M.Sadam Khadapy, Melani Felantini Putri, Lufia Romenza, Dela Safitri, Winda Aryani, Putri ayu setia ningsih, Ausyila Aqsal, yang bersama-sama berjuang demi kesuksesan bersama sehingga bisa sama-sama menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah bertahan menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih telah berpikir positif dan selalu percaya diri sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Jazakumullah Khairan Katsiron, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua. Aamiin Ya Rabbal'alamin.

Wassalamu'alaikum Waramatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 1 Agustus 2023

Penulis,

NADYA SYAHWELLA FITRI
NIM. 11970123742

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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Peneltian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelangan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Ketepatan Waktu Pengiriman	17
2.3.1 Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman	17
2.3.2 Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman	18
2.4 Fasilitas <i>Tracking System</i>	19
2.4.1 Pengertian Fasilitas <i>Tracking System</i>	19
2.4.2 Indikator Fasilitas <i>Tracking System</i>	19
2.5 Reputasi Perusahaan	20
2.5.1 Pengertian Reputasi Perusahaan.....	20
2.5.2 Indikator Reputasi Perusahaan	21
2.6 Pandangan Islam	21
2.6.1 Pandangan Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.6.2 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan.....	22
2.6.3 Pandangan Islam Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman	23
2.6.4 Pandangan Isalam Terhadap Reputasi Perusahaan	24
2.7 Penelitian Terdahulu	25



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.

2.8 Kerangka Pemikiran	27
2.9 Hipotesis Penelitian	27
2.10 Konsep Operasional Variabel	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	31
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2.1 Jenis Data	31
3.2.2 Sumber Data	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	40
4.1 Sejarah J&T Express.....	40
4.2 Visi dan Misi.....	42
4.3 Struktur Organisasi	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Karakteristik Responden.....	55
5.2 Deskripsi Variabel	57
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	67
5.4 Uji Normalitas Data	72
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	74
5.6 Analisis Data Penelitian.....	78
5.7 Pembahasan	85
BAB VI PENUTUP	94
6.1 Kesimpulan	94
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.2.	Konsep Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3. 1	Kriteria Penilaian Kuesioner.....	34
Tabel 5.1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 5.2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 5. 3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	56
Tabel 5. 5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman	60
Tabel 5. 5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Fasilitas Tracking Sistem.....	62
Tabel 5.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Reputasi Perusahaan	64
Tabel 5.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 5.8	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	68
Tabel 5.9	Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman.....	69
Tabel 5.8	Uji Validitas Fasilitas Tracking Sistem	69
Tabel 5.9	Uji Validitas Reputasi Perusahaan.....	70
Tabel 5. 10	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 5. 11	Uji Reliabilitas	72
Tabel 5. 12	Uji Multikolinieritas	75
Tabel 5. 13	Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 5. 14	Regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 5. 15	Tabel Uji t.....	82
Tabel 5. 16	Uji f.....	84
Tabel 5. 17	Uji Koefisien Determinasi	85

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	43
Gambar 5. 1 Uji Normalitas Histogram	73
Gambar 5. 2 Normalitas Garis Plot.....	73
Gambar 5. 3 Heteroskedastisitas	76



- 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 I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan zaman seperti saat ini, berdampak pada perkembangan bisnis, teknologi, dan transportasi di Indonesia sangat melesat maju, terutama pada bisnis *e-commerce* berkembang dengan cukup pesat terbukti pada 5 tahun terakhir kenaikannya mencapai 8,8% pertahun hingga tahun 2017 ke tahun 2018. Pada saat ini semakin banyak penyedia layanan atau platform untuk para *e-commerce* agar berbelanja secara online dapat lebih mudah dan praktis, sehingga dapat menghemat waktu, karena alasan menghemat waktu inilah banyak orang yang tertarik dengan sistem berbelanja secara online. Konsumen tidak perlu repot-repot datang ke toko untuk berbelanja (Salsabilla, 2021) .

Belanja secara *online* sudah menjadi *trend* dikalangan masyarakat khususnya Indonesia, bahkan dalam aplikasi untuk mengirim pesan sudah menjadi ladang bisnis untuk kalangan pembisnis *online* dengan meletakkan foto-foto barang yang akan dijual ataupun dalam grup tertentu. Menurut Salsabilla (2021) tentunya media sosial tidak kalah bersaing dengan *platform-platform e-commerce* yang sudah ada, banyak juga pedagang *online* yang menjual barang-barang mereka di media sosial, biasanya untuk menarik minat para konsumen, penjual *online* atau *reseller* menggunakan jasa *influencer* untuk mempromosikan produk yang mereka jual.

Tingginya peminat masyarakat Indonesia dalam memilih berbelanja online berdampak terhadap penyedia jasa logistik. Akibatnya banyak permintaan dalam



melakukan pengiriman barang. Semakin banyaknya permintaan pengiriman barang, semakin banyak pula para penyedia jasa logistik. Dalam kasus ini tentunya tidak hanya para penjual *online* (*reseller*) dan *platform* yang bersaing, para penyedia jasa logistikpun tidak mau kalah. Terbukti dengan bertambah dan berkembangnya penyedia jasa logistik.

Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (Asperindo) menilai bahwa potensi bisnis di bidang pengiriman jasa barang semakin tumbuh seiring dengan keberadaan penetrasi internet beserta infrastrukturnya. Industri pengiriman barang memiliki pertumbuhan positif setiap tahun seiring dengan berkembangnya *ecommerce* di Indonesia Berdasarkan data yang dihimpun oleh Asperindo, hingga saat ini sudah terdapat lebih dari 35.000 gerai jasa pengiriman yang tersebar di seluruh Indonesia (Nugraheni & Suyanto, 2021).

Perusahaan jasa logistik adalah perusahaan yang menyediakan jasa angkutan barang, seperti JNE, J&T, Pos Indonesia, Sicepat, dll. J&T menjadi pemimpin logistik karena dengan kemampuan volume pengiriman terbesar di Indonesia. J&T dapat mengirimkan 2 juta paket per hari. J&T Express adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa logistik dan menggunakan teknologi belanja *online* yaitu layanan pemesanan melalui *website*, *hotline* dan aplikasi. J&T Express telah menjajaki seluruh Indonesia dengan 1.300 cabangnya (*delivery point*), 55 gudang (*gateway*) dengan jumlah karyawan lebih dari 1.500 orang (Nurhasanah dkk., 2022).

J&T Express termasuk perusahaan jasa pengiriman dengan layanan

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.



pengiriman barang baik berupa dokumen maupun paket yang meliputi pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi. J&T Express harus membangun *brand image* (citra merek) dari perusahaan karena akan menentukan pilihan bagi konsumen dalam memilih jasa pengiriman barang, semakin dikenalnya perusahaan pengiriman maka akan membuat konsumen semakin tertarik untuk menggunakan jasa pengiriman barang diperusahaan tersebut. J&T Express harus terus memperkenalkan produknya kepada konsumen, sehingga konsumen akan mengenal dan mengingat jasa yang J&T Express tawarkan yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan. J&T Express harus memberikan harga dan kualitas pengiriman yang baik agar konsumen merasa tertarik untuk menggunakan jasa pengirimannya (Nantigiri dkk, 2021).

Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing perusahaan adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pelanggan setelah menerima jasa, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka secara otomatis akan tercipta kepuasan bagi para pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akibat dari pelayanan yang diberikan perusahaan dapat memberikan dorongan untuk menjalin hubungan yang baik, sehingga timbul kepercayaan yang dapat memberikan citra positif tentang perusahaan kepada orang lain, dan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait bagaimana cara perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik adalah sikap ramah dari pegawai dalam melayani

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau



pelanggan serta kemauan untuk memberikan informasi yang jelas (**Dewi dkk, 2019**).

Ada beragam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan jasa pengiriman, diantaranya kualitas pelayanan (Rohaeni & Marwa, 2018; Salsabilla, 2021; Santoso & Yuniati, 2022; **Parasuraman dalam Adabi, 2020**), ketepatan waktu pengiriman (Dewantoro dkk, 2020; **Sakti dalam Ardiansyah, 2021**), fasilitas *tracking system* (Dewantoro dkk, 2020; **Saha dan Zhao dalam Eviani & Hidayat, 2021**), dan reputasi perusahaan (Utami dkk, 2020; Landion & Lastanti, 2019; Herwin & Abadi, 2018). Penelitian ini memodifikasi variabel dari beberapa penelitian terdahulu. Jika Dewantoro, dkk (2020) hanya meneliti kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas *tracking* sistem terhadap kepuasan pelanggan, penelitian ini menambahkan satu variabel lagi berdasarkan penelitian oleh Buddy dkk (2019) yaitu reputasi perusahaan. Sehingga penelitian ini tidak hanya berbeda dari sisi produk dan responden, namun juga dari kombinasi variabel yang diteliti.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (**Rohaeni & Marwa, 2018**). Pelayanan merupakan faktor ketertarikan pelanggan untuk memutuskan memilih jasa pengiriman barang tersebut (**Salsabilla, 2021**). Apabila kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen memenuhi harapan, maka pelayanan produsen atau pemasar tersebut

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.



memuaskan dan membangkitkan motivasi konsumen. Hal ini bisa menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen dalam memutuskan untuk menggunakan jasa pengiriman barang. Pemberian pelayanan terhadap konsumen dalam hal ini bisa diartikan sebuah jasa yang diberikan berupa hubungan kemampuan, kecepatan, dan kemudahan serta keramah tamahan yang di berikan oleh produsen saat memberikan pelayanan (**Santoso & Yuniati, 2022**). Indikator dalam kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Adabi (2020) terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Selain dari kualitas pelayanan, terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman yaitu ketepatan waktu pengiriman. Ketepatan waktu pengiriman menjadi poin utama pelanggan untuk menentukan jasa logistik mana yang akan digunakan sebagai alternatif pengiriman paketnya. Ketepatan waktu pengiriman merupakan jangka waktu ketika pelanggan memesan produk hingga produk tersebut dapat tiba di tangan pembeli. Yang mana seluruh paket yang masuk pasti harus dikirim sesuai dengan jadwalnya (**Dewantoro dkk, 2020**) . Hal ini tentu akan berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang akan memberikan dampak baik/buruk terhadap keberadaan perusahaan itu sendiri. Indikator ketepatan waktu pengiriman menurut Sakti dalam Ardiansyah (2021) terdiri dari janji, kepercayaan, tanggung jawab, hindari menunda

Fakor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman adalah fasilitas *tracking system*. Ketidakpastian waktu sampai pengiriman barang dengan waktu yang dijanjikan layanan dan kurangnya

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

informasi mengenai lokasi keberadaan terkini dari pengiriman barang menjadikan konsumen sulit mengetahui status dari layanan pengiriman yang telah dibayarkan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menggunakan fasilitas *tracking* sistem. Fasilitas merupakan akses yang diberikan dari perusahaan kepada konsumen guna menciptakan suatu kemudahan yang bertujuan memanjakan konsumen, dengan harapan akan tercapai kepuasan konsumen. *Tracing system* sendiri merupakan sebuah fasilitas yang didasarkan kepada penggunaan GPS (*global positioning system*). GPS merupakan sistem satelit navigasi dan penentuan posisi menggunakan satelit (Dewantoro dkk, 2020). Sehingga *tracking system* tentu dapat mempermudah pelanggan untuk memantau keberadaan paket. Indikator fasilitas *tracking system* menurut Saha dan Zhao dalam Eviani & Hidayat (2021) terdiri dari *efficiency, realibility, responsiveness, fulfillment*, dan *privacy*.

Selain fasilitas *tracking system* terdapat hal lain yang menjadi dasar seseorang memutuskan untuk melakukan pengiriman yaitu reputasi perusahaan. Reputasi perusahaan merupakan sikap terhadap penyedia layanan atau merek, dan didirikan serta dikembangkan dalam pikiran pelanggan melalui komunikasi dan pengalaman (Utami dkk, 2020). Berbagai reputasi perusahaan datang dari pelanggan perusahaan, pelanggan potensial, banker, staff perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang, dan gerakan pelanggan di sektor perdagangan yang mempunyai pandangan terhadap perusahaan (Landion & Lastanti, 2019). Indikator reputasi perusahaan menurut Herwin & Abadi, 2018 terdiri dari *reliability, credibility, trustworthiness*, dan *responsibility*.

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

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa Keputusan pembelian pelanggan didasarkan pada rasa senang mereka tentang pemenuhan keinginan, setelah ini terwujud konsumen akan berbagi informasi tentang layanan atau barang yang mereka gunakan. Sebelum memutuskan untuk menggunakan jasa pengiriman, konsumen akan mencari informasi mengenai kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking* sistem dan reputasi perusahaan yang akan digunakan untuk mendapatkan hasil pemakaian jasa pengiriman yang nantinya akan berakhir pada kepuasan pelanggan atau tidak.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETETAPAN WAKTU PENGIRIMAN, FASILITAS TRACKING SISTEM DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T (Studi Pada Pengguna Jasa J&T Express Bangkinang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang?

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas *tracking system* terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
4. Untuk mengetahui pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking system* dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



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.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada di lapangan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana informasi untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking system* dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking system* dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan serta sebagai pelengkap salah satu persyaratan kuliah dalam mencapai gelar strata satu dalam perkuliahan
4. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan
5. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan perbandingan, masukan atau sumber informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut khususnya tentang kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas *tracking system* terhadap kepuasan pelanggan



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 milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan menambah wawasan pembaca khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking system* dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari 6 (enam) bab, dimana setiap bab membahas permasalahan secara khusus. Adapun pembagian masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan mafaat penelitian serta sistematik penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, hipotesis dan variable penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisa

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini di bahas mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja karyawan.

BAB VI

: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan dan saran-saran yang diberikan.

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 II

TELAAH PUSTAKA

1.1 Kepuasan Pelanggan

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut (Sasongko, 2021).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler dalam Rohaeni & Marwa (2018) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli. Sedangkan menurut Sakti & Mahfudz (2018) kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi suatu pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya melampaui harapan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah kepuasan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi. Kepuasan yang didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi

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.

atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan.

2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dalam **Dewi dkk (2019)** adalah:

a. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- 1) Pelayanan oleh pegawai yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 2) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.



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.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk jasa

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan berdasarkan tingkat kelebihan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat mewujudkan keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam **Rohaeni & Marwa (2018)** kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan produk atau jasa dengan harapan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah perusahaan harus menjaga kualitas yang ditawarkan lebih unggul dari yang dibayangkan oleh pelanggan. Selain itu perusahaan juga harus mampu mengerti kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan terdapat tiga macam tipe yaitu (**Hafizha dkk., 2019**):

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 milik UIN Suska Riau

State Imam University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 1) *Will expectation*, merupakan tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen sewaktu menilai kualitas pelayanan tersebut.
- 2) *Should expectation*, merupakan tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen.
- 3) *Ideal expectation*, merupakan tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu keahlian yang dimiliki suatu perusahaan untuk dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang telah diterima harus sesuai dengan yang diharapkan, sehingga dapat memberikan kesan baik dan pelanggan menjadi puas. Gunara & Sudibyو dalam **Cesariana, dkk (2022)** menyatakan bahwa berkualitasnya pelayanan yang diberikan sangatlah penting, sebab pelayanan bukan hanya sekedar mengantarkan atau melayani.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk atau upaya yang dilakukan oleh suatu perusahaan dengan tujuan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi harapan pelanggan sehingga tercipta perasaan puas akan layanan yang diterima.

2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam **Adabi (2020)** menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari 5 indikator, yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat terlihat dan digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan

pemanfaatannya yang dapat dirasakan untuk membantu sistem layanan yang diterima oleh orang yang menginginkannya, sehingga senang dengan pelayanan yang dirasakan, serta dapat memperlihatkan prestasi atas layanan yang diberikan.

Bentuk layanan fisik dapat berupa sarana dan prasarana pelayanan yang telah disediakan, penggunaan teknologi, tampilan layanan yang diberikan sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan untuk memperlihatkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

b. Keandalan (*Reability*)

Setiap pelayanan membutuhkan bentuk pelayanan yang mahir di bidangnya, oleh karena itu setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, kemandirian, penguasaan, keahlian dan profesionalisme kerja yang tinggi dengan tujuan aktivitas yang dikerjakan akan menghasilkan suatu pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan serta kesan yang buruk terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam kualitas pelayanan merupakan suatu kebijakan yang ditetapkan dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta pemberian informasi yang jelas terhadap pelanggan.

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan kepastian dalam kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pengetahuan, etika serta skill seorang pegawai dalam membangkitkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Hal tersebut terdiri dari komunikasi, kredibilitas, attitude, skill, dan keamanan.

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.

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

e. Empati (*Empathy*)

Empati dalam hal ini merupakan suatu perasaan yang diberikan kepada pelanggan yang bersifat individu berupa perhatian yang tulus dan mampu mengerti serta memahami yang diinginkan konsumen.

2.3 Ketepatan Waktu Pengiriman

2.3.1 Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman

Ketepatan waktu adalah, suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut hilang kapabilitasnya. Ketepatan waktu adalah kemampuan dari supplier untuk mengirimkan paket dengan tepat waktu dengan lot pengiriman yang kecil. Akan ada penilaian antara supplier dengan perusahaan, kapasitas produksi dan kemampuan pengiriman mereka secara tepat waktu (Dewantoro dkk., 2020).

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusional mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak (Sakti & Mahfudz, 2018).

Trisetiawan dalam Ardiansyah (2021) menyebutkan bahwa ketepatan pengiriman yaitu kemampuan untuk mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang telah disepakati dan kemampuan menangani masalah-masalah transportasi dan untuk ketepatan jumlah yaitu ketepatan dan kesesuaian jumlah dalam



pengiriman dan kesesuaian isi kemasan. Hal lain yang dapat menghambat alur pengiriman biasanya berupa kondisi cuaca saat itu, lalu kondisi jalan ketika melalui jalur darat waktu terhambat diakibatkan kemacetan yang terjadi sebagai penghambat saat proses pengiriman.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman adalah kemampuan yang dimiliki oleh penjual dalam mengirimkan paket atau barang dengan estimasi waktu pengiriman yang cermat.

2.3.2 Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman

Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman menurut Brillyan Jaya Sakti dalam Ardiansyah (2021) adalah sebagai berikut:

a. Transportasi yang digunakan

Transportasi yang digunakan adalah kendaraan yang digunakan oleh pengirim untuk mengirim barang yang dipesan pelanggan untuk sampai ke penerima.

b. Estimasi barang sampai ke penerima

Perkiraan waktu yang diperkirakan barang akan sampai ke penerima dengan ketentuan yang buruk yang akan terjadi.

c. Jarak yang ditempuh

Jarak merupakan panjang keseluruhan lintasan yang ditempuh dari si pengirim hingga sampai si penerima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



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.

2.4 Fasilitas *Tracking System*

2.4.1 Pengertian Fasilitas *Tracking System*

Fasilitas adalah bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen (Hafizha dkk., 2019). Tujuan dari fasilitas adalah untuk memanjakan konsumen, dengan harapan akan tercapai kepuasan konsumen (Dewantoro dkk., 2020).

Fasilitas *tracking system* adalah sebuah sistem yang berguna untuk memudahkan konsumen yang berbasis menggunakan sistem GPS dan ditujukan untuk konsumen untuk memantau barang yang dijadikan pesanan.

2.4.2 Indikator Fasilitas *Tracking System*

Indikator fasilitas tracking system menurut Saha dan Zhao dalam **Eviani & Hidayat (2021)** adalah sebagai berikut:

a. *Efficiency*

Merupakan kemampuan pelanggan atau pengguna untuk mendapatkan situs *website*.

b. *Realibility*

Merupakan kemampuan fungsi teknis pada sebuah situs website yang dapat memberikan informasi secara akurat.

c. *Responsiveness*

Merupakan kemampuan menanggapi masalah pengguna terkait dengan



penemuan informasi yang diinginkan dan memberikan layanan yang cepat.

d. *Fullfillment*

Merupakan kemampuan untuk mengakurasi pelayanan dengan cara memberikan produk dalam waktu yang dijanjikan.

e. *Privacy*

Merupakan kemampuan untuk tidak mengetahui informasi secara personal atau pribadi yang tidak dapat di sebarluaskan ke pengguna lainnya.

2.5 Reputasi Perusahaan

2.5.1 Pengertian Reputasi Perusahaan

Reputasi perusahaan sebagai gabungan dari berbagai macam *image* yang mewakili suatu perusahaan. Yang mana reputasi ini dibangun sejak lama yang berdasarkan identitas perusahaan, kinerja perusahaan, serta bagaimana masyarakat mempersepsikan perilaku perusahaan tersebut. Reputasi merupakan kepercayaan menyeluruh atau keputusan mengenai tingkat dimana sebuah perusahaan diberi penghargaan tinggi dan terhormat. Bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang di hasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi sangat menentukan. Reputasi perusahaan menentukan upaya pemasaran yang dilakukan perusahaan terutama merujuk adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (*brand image*), citra perusahaan (*company image*), reputasi merk (*brand reputation*), nama yang terbaik (*the best name*), pelayanan prima (*service excellent*) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan nasabah mendapat prioritas (Kusumastuti & Rizqiana, 2021).

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 milik UIN Suska Riau

tattat Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

2.5.1 Indikator Reputasi Perusahaan

Terdapat empat indikator yang dapat membangun reputasi perusahaan menjadi kuat dan baik, yaitu (Herwin & Abadi, 2018):

- a. Nama baik
- b. Reputasi pesaing
- c. Dikenal luas
- d. Kemudahan diingat

2.6 Pandangan Islam

2.6.1 Pandangan Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam ekonomi Islam, kepuasan dikenal dengan masalah, karena kepuasan merupakan suatu akibat dari terpenuhinya keinginan, sedangkan masalah merupakan suatu akibat atas terpenuhinya suatu kebutuhan atau fitrah. Jika suatu kebutuhan diinginkan oleh seseorang, maka pemenuhan kebutuhan tersebut akan melahirkan masalah sekaligus kepuasan, namun jika pemenuhan kebutuhan tidak dilandasi oleh keinginan, maka akan memberikan manfaat semata. Serta jika yang diinginkan bukan merupakan suatu kebutuhan, maka pemenuhan keinginan tersebut hanya akan memberikan kepuasan semata. Untuk memenuhi kebutuhan baik bersifat fisik dan non fisik harus didasarkan atas nilai-nilai syariah. Ajaran Islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya, selama dengan pemenuhan tersebut, maka martabat manusia bisa meningkat. Namun manusia diperintahkan untuk mengonsumsi barang/jasa yang halal dan baik saja secara wajar, tidak berlebihan. Karena konsumsi dalam ekonomi Islam harus memperhatikan tujuan dari ekonomi Islam itu sendiri yaitu

mencari Masalahah untuk mencapai falah, seperti yang terdapat dalam Al-Qur'an (Nst, 2022):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُعْتَدِينَ

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya." (QS. Al-Maidah Ayat 87-88).

Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

2.6.2 Pandangan Islam Terhadap Kualitas Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini didasarkan antara lain pada QS. Ali Imran (3):159 (Ermawati dkk., 2020):

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadaNya."



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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tafsirannya:

Sebagai wujud kasih sayang Allah kepada kamu dan mereka, kamu bersikap lemah, lembut dan tidak berkata kasar karena kesalahan mereka. Dan seandainya kamu bersikap kasar dan keras, mereka pasti akan bercerai berai meninggalkanmu. Oleh sebab itu, lupakanlah kesalahan mereka. Mintakanlah ampunan untuk mereka. Dan ajaklah mereka bermusyawarah untuk mengetahui pendapat mereka dalam berbagai persoalan yang tidak disebut dalam wahyu. Apabila kamu telah bertekad untuk mengambil suatu langkah setelah terlebih dahulu melakukan musyawarah, laksanakanlah langkah itu dengan bertawakkal kepada Allah, karena Allah benar-benar mencintai orang-orang yang menyerahkan urusan kepada-Nya.

2.6.3 Pandangan Islam Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen salah satunya adalah dengan menepati janji yang dikatakan oleh pihak pelaku usaha kepada pengguna J&T Express, sebagaimana firman Allah QS. Al-Imran (3):76 (**Rosalina dkk., 2019**):

الْمُتَّقِينَ يُحِبُّ اللَّهُ فَإِنَّ وَاتَّقَىٰ بَعْدَهُ أَوْفَىٰ مَنْ بَلَىٰ

Artinya: “*Sebenarnya siapa yang menepati janji (yang dibuat) nya dan bertakwa, maka sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa*”.

Dalam ayat ini sudah jelas bahwasanya kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad/janji yang telah kita buat. Dengan adanya akad ini mendatangkan hak dan kewajiban masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.



2.6.4 Pandangan Islam Terhadap Reputasi Perusahaan

Dalam pandangan pemasaran syariah, reputasi adalah nama baik yang menjadi identitas seseorang atau sebuah perusahaan. Contohnya keberhasilan Rasulullah SAW sebagai seorang pedagang adalah karena sifatnya jujur dan adil dalam mengadakan hubungan dagang dengan para pelangganya, dikenal dengan sebutan Al-Amin, gelar tersebut diterima oleh nabi SAW dari suku Quraisy bahkan tidak lepas dari empat sifat beliau lainnya yaitu, *Shaiddiq* (benar atau jujur), *Amanah* (dapat dipercaya), *Fathanah* (cerdas), *Tabligh* (komunikatif dan argumentatif), hal tersebut tertera dalam Al-Quran yang berbunyi (**Wulandari, 2020**):

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ
كَثِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”. (Qs. Surat Al-Ahzab Ayat 21)

Berdasarkan firman Allah SWT di atas yang mengindikasikan sesuatu yang telah dilakukan oleh seseorang tidak lepas dari apa yang telah dipaparkan dalam ajaran Islam, Terlepas itu Baik atau bahkan Buruk sekalipun. Karena membangun citra yang baik adalah harus mencerminkan karakter-karakter yang tidak bertentangan dengan prinsip etika bisnis Islam atau nilai-nilai spiritual. Rasulullah SAW selalu memperhatikan penampilan, dengan cara tidak membohongi pelanggan baik yang menyangkut kualitas maupun kuantitas pada saat beliau sedang berdagang.

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.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk melakukan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah beberapa yang berkaitan dengan judul peneliti:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Dikaprio Dewantoro, Lina Aryani dan Faisal Marzuki (2020) Prosiding BIEMA, Vol 1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE	$X_1 =$ kualitas pelayanan $X_2 =$ ketepatan waktu pengiriman $X_3 =$ fasilitas tracking sistem $Y =$ kepuasan pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Fasilitas tracking sistem memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Objek penelitian
2	Oktaviana Dwi Mawarni & Suyatmin Waskito Adi (2022) Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 1 No 1	Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan <i>Online</i> , Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Mota Karanganyar)	$X_1 =$ Fasilitas Sistem Pelacakan <i>Online</i> $X_2 =$ ketepatan waktu pengiriman $X_3 =$ Harga $X_4 =$ Kualitas pelayanan $Y =$ kepuasan pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Pelacakan <i>online</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 2. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 3. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Variabel X_3
	Rendra Ariyanto (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas	$X_1 =$ kualitas pelayanan $X_2 =$ ketepatan waktu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan fasilitas bersama-sama berpengaruh secara	Lokasi Penelitian

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.

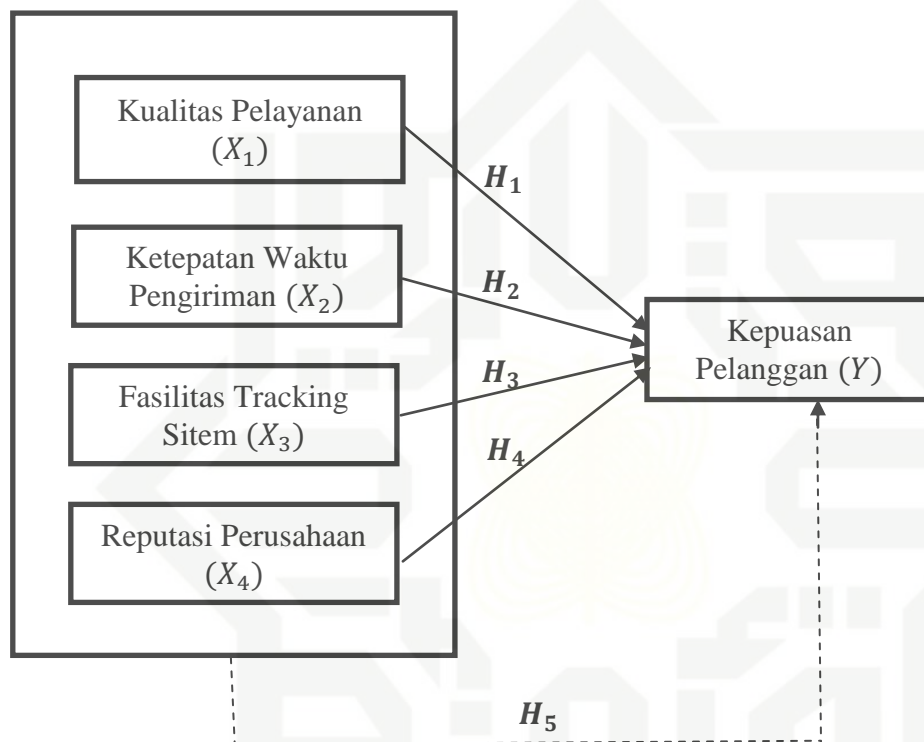
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

		Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express di Kalimo'ok Kabupaten Sumenep)	pengiriman $X_3 =$ fasilitas $Y =$ kepuasan pelanggan	simultan terhadap kepuasan pelanggan 2. Secara parsial variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan	
4	Intan Eviani & Yusuf Rachmad Hidayat (2021) Jurnal Manajemen Logistik Vol 1 No 1	Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketetapan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi)	$X_1 =$ Sistem pelacakan online $X_2 =$ ketepatan waktu pengiriman $Y =$ kepuasan pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Siste pelacakan <i>online</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Sistem pelacakan <i>online</i> dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama	Variabel X_1
5	Buddy, Tabroni dan Fahuiddin Salim (2019) Jurnal Ekonom Bisnis dan Manajemen Vol 4 No 2	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur)	$X_1 =$ kualitas pelayanan $X_2 =$ kepercayaan $Y_1 =$ Kepuasan Pelanggan $Y_2 =$ reputasi perusahaan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan 3. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap reputasi perusahaan 4. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan pada	Variabel X^1 dan X_2

2.8 Kerangka Pemikiran

Berikut adalah kerangka yang digunakan sebagai dasar pemikiran penelitian ini. Kerangka kerja inilah yang menjadi dasar pemikiran dilakukan analisis dalam penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Sugiyono (2021)

Keterangan:

→ Pengaruh secara parsial

- - - → Pengaruh secara simultan

1.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasari pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang



diperoleh melalui pengumpulan data (**Zaki & Saiman, 2021**).

Menurut **Dewi dkk (2019)** berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Dengan demikian dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_{a_1} : Diduga adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang

H_{0_1} : Diduga tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang

Menurut **Eviani & Hidayat (2021)** berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Baru Bekasi. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_{a_2} : Diduga adanya pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang

H_{0_2} : Diduga tidak adanya pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang.

Menurut **Dewantoro dkk (2020)** berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa fasilitas *tracking* sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara melalui hipotesis penelitian 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

H_{a_3} : Diduga adanya pengaruh fasilitas *tracking system* pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang

H_{0_3} : Diduga tidak adanya pengaruh fasilitas *tracking system* pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang

Menurut **Buddy dkk (2019)** berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Biro Travel Umroh di Jakarta Timur. Dengan demikian dapat disimpulkan sementara melalui hipotesisi penelitian sebagai berikut:

H_{a_4} : Diduga adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang.

H_{0_4} : Diduga tidak adanya pengaruh reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_4 : Diduga adanya pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tracking system* dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang

UIN SUSKA RIAU

1.9 Konsep Operasional Variabel

Dengan adanya kerangka pemikiran maka dapat diajukan konsep operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 2.2. Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Hafizha dkk., 2019)	1. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reability</i>) 3. Daya tangkap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>) Parasuraman dalam Adabi (2020)	Likert
Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2)	Ketepatan pengiriman yaitu kemampuan untuk mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang telah disepakati dan kemampuan menangani masalah-masalah transportasi dan untuk ketepatan jumlah yaitu ketepatan dan kesesuaian jumlah dalam pengiriman dan kesesuaian isi kemasan. Trisetiawan dalam Ardiansyah (2021)	1. Transportasi yang digunakan 2. Estimasi barang sampai ke penerima 3. Jarak yang ditempuh Sakti dalam Ardiansyah (2021)	Likert
Fasilitas Tracking System (X_3)	Fasilitas <i>tracking system</i> adalah sebuah sistem yang berguna untuk memudahkan konsumen yang berbasis menggunakan sistem GPS dan ditujukan untuk konsumen untuk memantau barang yang dijadikan pesanan. (Dewantoro, dkk., 2020)	1. <i>Efficiency</i> 2. <i>Realibility</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Fullfillment</i> 5. <i>Privacy</i> Saha dan Zhao dalam Eviani & Hidayat (2021)	Likert
Reputasi Perusahaan	Reputasi merupakan kepercayaan menyeluruh atau keputusan mengenai tingkat dimana sebuah perusahaan diberi penghargaan tinggi dan terhormat. (Kusumastuti & Rizqiana, 2021)	1. Nama baik 2. Reputasi pesaing 3. Dikenal luas 4. Kemudahan diingat Herwin & Abadi, 2018	Likert
Kepuasan Pelanggan (X_4)	Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dan jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pelanggan atau pembeli. Kotler dalam Rohaeni & Marwa (2018)	1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan 2. Minat berkunjung Kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan Hawkins dan Lonney dalam Dewi dkk (2019)	Likert

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.

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 III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di J&T Express Bangking Kota yang beralamat di Jl. Prof. M. Yamin kec Bangkinang Kota Kab Kampar Provinsi Riau.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Data Kualitatif

Data kualitatif yaitu data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata, bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan (Adipati, 2018).

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti (Adipati, 2018).

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli baik dari individu atau perseorangan (**Hutagulung, 2020**). Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari kusioner yang langsung diperoleh dari responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah dan disediakan baik oleh pihak pengumpul data primer. Data sekunder ini dapat berupa data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu (**Hutagulung, 2020**). Data ini diperoleh melalui dokumen, buku, laporan atau hasil ilmiah yang ada hubungannya dengan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian, baik berupa manusia, wilayah atau tempat, lembaga, badan sosial dan sebagainya untuk dicermati kemudian dinilai, diukur dan dievaluasi kemudian ditarik kesimpulan tentangnya (**Kusumastuti et al., 2020**). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan J&T Express Bangkinang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (**Sohilait, 2015**). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah Teknik pengambilan

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.

sampel dengan kriteria tertentu (Lestari & Yudhanegara, 2017). Kriteria sampel pada penelitian ini adalah pelanggan J&T Express Bangkinang pada bulan Mei-Juni 2023. Karena penelitian ini tidak mengetahui jumlah pasti dari populasi yang akan diteliti, maka jumlah sampel yang digunakan akan ditentukan dengan menggunakan rumus Cochran:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*) 10%

Dari hasil yang diperoleh di atas sampel pada penelitian ini adalah 96 orang responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner. Kusioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kusioner yang dapat menjangkau responden dalam jumlah banyak dan waktu relatif singkat. Selain itu rangkaian pertanyaan dalam kusioner dapat disusun dengan teliti dan disesuaikan dengan kondisi sehingga rumusan dan



susunan pertanyaannya dapat mengikuti suatu sistematika yang sesuai dengan masalah penelitian dan variabel penelitian (Kusumastuti dkk, 2020). Kusioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Berikut kriteria skor penilaian kusioner dengan menggunakan skala Likert:

Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Kusioner

No	Skor	Keterangan
1	5	Sangat Setuju (SS)
2	4	Setuju (S)
3	3	Netral (N)
4	2	Kurang Setuju (KS)
5	1	Tidak Setuju (TS)

Sumber: Sohilait (2020)

3.5 Metode Analisis Data

Berikut adalah metode yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh:

3.5.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data digunakan untuk membuktikan bahwa instrumen yang digunakan sudah valid, sehingga layak untuk digunakan. Uji kualitas data terdiri dari:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur apakah suatu instrumen penelitian sudah valid atau tidak. Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah Product Moment.

Menggunakan program SPSS dengan dasar pengambilan keputusan uji validitas berdasarkan nilai *P-value* / nilai signifikansi. Jika $\text{sig} < 0,05$ (5%) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai *P-value* atau signifikansi $\geq 0,05$ (5%) dinilai tidak valid.



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.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Tingkat reliabilitas suatu penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Semakin nilai *alpha* mendekati 1 maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Agar dalam analisis regresi diperoleh model regresi yang bisa dipertanggung jawabkan.

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji yang akan dilakukan, diantaranya sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang normal dalam pendistribusiannya. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Uji tersebut dilakukan menggunakan program SPSS dengan dasar pengambilan keputusan yaitu (Duli, 2019):

- a. Jika nilai sig $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal
- b. Jika nilai sig $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal



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.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya kolerasi antara variabel independen, jika terjadi kolerasi maka terdapat problem multikolonieritas. Suliyanto dalam **Lasander (2013)** menyatakan bahwa jika pada model regresi mengandung gejala multikolonieritas berarti terjadi korelasi (mendekati sempurna) antarvariabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variable bebas terdapat variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolonieritas, artinya tidak adanya hubungan antarvariabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Suliyato dalam **Lasander (2013)** jika varian dari residual dari suatu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varian berbeda disebut heteroskedastitas. Dasar pengambilan keputusan uji tersebut yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi $> \alpha = 0,05$, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas
- b. Jika nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas.



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.

4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu (e_i) pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya (e_{t-1}). Autokorelasi terjadi pada sampel dengan time series dengan n-sampel adalah periode waktu. Beberapa uji statistik yang sering digunakan adalah uji Durbin-Watson (**Mulyana & Budianingsih, 2019**).

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah variabel bebas yang dalam persamaan regresi secara individual atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

a. Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen, apakah koefisien korelasi dapat digeneralisasikan (berlaku ke semua populasi dari sampel yang diambil). Uji t dengan cara membandingkan antara thitung dengan ttabel. Hasil dari thitung kemudian dibandingkan dengan nilai ttabel dengan tingkat alpha 5% dengan $dk = (n - 2)$. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria (**Hikmah, 2022**):

- 1.) Jika nilai signifikan $\geq 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak

signifikan). Ini berarti secara parsial variabel pengaruh secara independen tidak mempunyai signifikan terhadap variabel dependen.

2.) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independent tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan uji statistik F sebagai berikut (**Hikmah, 2022**):

- 1) Taraf signifikan $\alpha = 0,05$
- 2) Kriteria pengujian dimana H_a diterima apabila $p \text{ value} \leq \alpha$ dan H_o ditolak apabila $p \text{ value} \geq \alpha$

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 disebut juga koefisien determinasi. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi diperoleh dengan menggunakan rumus (**Bawuno et al., 2015:251**):

$$R^2 = 1 - \frac{\sum e_i^2}{\sum y_i^2}$$

Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.

d. Uji Regresi Linear

Analisis regresi linear bermaksud untuk mencari hubungan dari dua variabel atau lebih di mana variabel yang satu terantung pada variabel lain.

Hipotesis pada uji tersebut yaitu (Rinaldi, et al., 2020):

- 1) $H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat terhadap variabel bebas)
- 2) H_a ada i dimana $\beta_i \neq 0$ (ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat terhadap variabel bebas)

Sehingga jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya $\beta = 0$ (tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel terikat terhadap variabel bebas).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Taktipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



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 IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1. Sejarah J&T Express

Pergeseran jual beli dari sistem tradisional ke sistem digital melalui media internet memang sudah tidak dapat dipungkiri. Peristiwa tersebut menjadikan kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman sangat tinggi. Adanya peluang tersebut, maka J&T Express hadir sebagai perusahaan jasa pengiriman dengan menawarkan keunggulan dan inovasi baru. Perusahaan penyedia jasa pengiriman atau ekspedisi J&T Express berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada tanggal tersebut secara resmi PT Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara.

Peresmian tersebut turut dihadiri oleh founder sekaligus CEO pertama J&T, Jet Lee. Selain itu juga ada tokoh berpengaruh lainnya yang berperan menjadi tangan kanan langsung dari CEO yaitu Robin Lo. Berkat dedikasi Robin yang luar biasa, dalam waktu singkat J&T Express mampu dikenal masyarakat luas dan menjadi penantang baru bagi perusahaan ekspedisi yang sudah eksis puluhan tahun.

J&T Express Bangkinang berdiri pada tahun 2017 yang berlokasi di Jl. Prof. M. Yamin, Bangkinang, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar, Riau 28463. Dengan berdirinya J&T Express di Bangkinang, semakin memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitas pasar digital yang lebih efektif dan efisien. Pengenalan perusahaan J&T Express kepada masyarakat Bangkinang tidak begitu sulit, dikarenakan inovasi dan tawaran yang diberikan lain dengan ekspedisi lainnya.



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.

Datang sebagai perusahaan baru di Indonesia, yang berdiri sekitar 7 tahun yang lalu. J&T Express siap melayani pengiriman paket ke seluruh Indonesia. Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki J&T Express mampu bersaing dan bahkan mampu meraih penghargaan bergengsi. Raihan tersebut dapat diwujudkan berkat kerjasama tim yang bekerja dalam perusahaan J&T Express, baik dari manajer regional, supervisor, admin, dan sprinter. Berkat dedikasi mereka, J&T Express mampu bersaing melawan kompetitor ekspedisi lama maupun baru, dan masih berdiri hingga sekarang.

Perusahaan J&T Express berkomitmen untuk memanfaatkan sistem IT yang canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas bagi pelanggan melalui operasional 365 hari tanpa libur, 24 jam layanan keluhan pelanggan, sistem pantauan real time dan sistem klaim yang cepat. Cakupan layanannya diseluruh Indonesia, dimana hampir terdapat 100 pusat pendistribusian paket dengan peralatan yang profesional. Selain itu juga memiliki lebih dari 4000 titik operasi, memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia terlatih, dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi dan lintas pulau.

Perusahaan J&T Express menjadi brand pertama Indonesia yang fokus pada bisnis online dengan meluncurkan slogan *Express Your Online Bussiness*. Hal yang paling mengesankan yaitu Perusahaan J&T Express pernah meraih penghargaan Go Asean Champion 2019 dan berhasil ekspansi ke 4 negara asia tenggara lainnya yaitu Filipina, Thailand, Singapura, dan Kamboja. Mitra atau hubungan kerja Perusahaan J&T Express juga berbagai macam perusahaan,

diantaranya ada ; Shoopee, OPPO, Tokopedia, Bukalapak, Titipaja, Shipper, dan masih banyak lagi perusahaan yang membangun mitra dengan J&T Express.

4.2 Visi dan Misi

Penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki visi dan misi agar dapat menentukan keberlangsungan dari suatu perusahaan baik untuk masa kini maupun cita-cita untuk masa depan. J&T Express hadir dengan Motto:

1. Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan
2. Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri”.

4.2.1 Visi

1. Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan atau cargo dengan manajemen resiko yang handal
2. Terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia
3. Mensejahterakan masyarakat kurang mampu

4. Misi

1. Menyediakan produk jasa angkutan atau titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan customer.
2. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
3. Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen risiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
4. Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

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

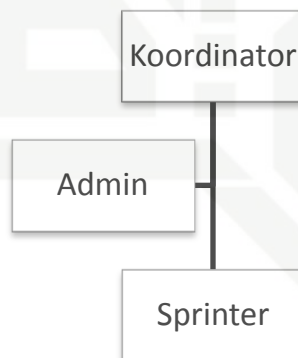
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

5. Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
6. Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.
7. Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
8. Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

3. **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi J&T Express Bangkinang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi J&T Express Bangkinang
Sumber: J&T Express Bangkinang

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam perusahaan sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

1. Dewan Pengawasan Syariah

Dewan pengawasan syariah berfungsi sebagai dewan yang mengawas dan menetapkan apakah produk yang dikeluarkan oleh bank tersebut sesuai dengan syariah atau tidak.

2. Dewan komisaris

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Melakukan fungsi dan pengawasan terhadap pelaksanaan rencana dan telah disetujui oleh RUPS (Rapat umum pemegang saham)
 - b. Memberikan persetujuan atau penolakan atas usulan permohonan diluar dari batas dan wewenang direksi
 - c. Melaksanakan segala hal yang menjadi keputusan dalam RUPS sesuai dengan fungsinya
3. Direksi

Tugas dan tanggung jawab :

Terdiri dari 2 (dua) orang direksi yang bertugas, berwenang dan bertanggung jawab dalam menyusun perencanaan dan program kerja bank yang terarah mencakup seluruh bagian (devisi) kerja, mengorganisir dan mengkoordinir seluruh aktivitas yang di susun melalui seluruh staf karyawan dan seluruh harta milik bank, menjalankan fungsi kepemimpinan dalam melaksanakan program kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan serta melakukan pengawasan secara menyeluruh terhadap manajemen bank demi kelangsungan usaha bank dan pencapaian produktif yang terus meningkat kinerja yang optimal

4. Satuan pengawas *intern*

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Membantu tugas direksi dan dewan komisaris dalam melakukan pengawasan dengan cara menjabar secara operasional baik perencanaan, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi atas hasil audit yang dilakukan.
- b. Mengimplementasikan rencana kerja SPI dengan pendekatan resiko (*risk based approach*) yang memadai dan audit terhadap objek yang diwajibkan oleh bank indonesia termasuk penguasaan audit khusus atas permintaan direksi dan pengawasan direksi dan atau dewan komisaris.
- c. Membuat analisis, penilaian dan evaluasi dibidang pembiayaan, operasional, serta kegiatan lainnya meliputi pemeriksaan langsung dan pengawasan serta tidak langsung.
- d. Mengidentifikasi segala kemungkinan untuk memperbaiki dan meningkatkan efesiensi maupun efektifitas dalam mencapai tujuan BPRS BDF.
- e. Melakukan penilaian independen terhadap setiap kegiatan yang bertujuan untuk mendorong dipatuhinya setiap ketentuan yang ditetapkan manajemen BPRS BPD dan ketentuan lain yang berlaku.
- f. Membuat laporan hasil audit dan laporan berkala mengenai ringkasan hasil audit yang ditunjukkan kepada direksi.
- g. Meberikan saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang bagian yang diperiksa SPI.

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.

- h. Melakukan evaluasi secara berkesinambungan atas mutu kegiatan audit yang dilakukan SPI dan mewajibkan SPI untuk meriview kualitas pekerjaan yang di hasilkan.
 - i. Mengadalan rapat (*exit meeting*) dengan kantor atau bagian yang di audit
 - j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh direksi.
5. Kasi umum dan personalia
- Tugas dan tanggung jawab :
- a. Mengatur, menyediakan (membeli) dan mendistribusi keperluan inventaris kantor meliputi : alat tulis kantor (ATK), kendaraan dinas dan lain-lain. (tercapai) pembelian ATK 1 kali dalam satu bulan total pembelanjaan ATK lebih dari 1 juta, kendaraan milik BPRS ada 9 unit, diantaranya 2 mobil dan 7 sepeda motor.
 - b. Melakukan pengecekan dan membuat laporan persediaan ATK dan melaporkan ke pimpinan kerja setiap bulan. (tercapai) dilakukan 1 kalindalam sebulan dan di laporkan ke personalia.
 - c. Melakukan *controlling iventaris* seperti *sevice* dan kebersihan kendaraan serta perawatan genset dan pengisian bahan bakar. (tercapai) 2 orang *cleaning service*, 1 buah mesin ginset serta 9 kendaraan dinas.
 - d. Melakukan pengiriman surat-surat dan laporan-laporan seperti laporan OJK, instansi-instansi pemerintah atau lembaga lainnya. (tercapai) laporan OJK dilakukan satu bulan di kirim ke OJK pekanbaru.
 - e. Melakukan pembayaran-pembayaran yang merupakan kewajiban bank setiap bulannya, seperti pembayaran telepon, speedy, listrik, pajak, dan



pembayaran lainnya. (tercapai) 1 kali dalam sebulan, pajak kendaraan 1 kali dalam setahun.

f. Melakukan pembayaran pajak-pajak baik kendaraan dan pajak lainnya serta asuransi-asuransi bank seperti *Cash In Save*, kebakaran, dan *Cash In Transit*. (tercapai) 1 kali dalam 1 tahun.

g. Merawat, memperbaiki dan memelihara seluruh peralatan, sistem komputer, jaringan dan *Hard-Ware* seluruh kantor Bank serta melakukan perbaikan diluar jikah dibutuhkan. (tercapai) sesuai kebutuhan.

6. Kasih pembukuan

Tugas dan tanggung jawab :

a. Memeriksa semua transaksi dan mutasi harian. (tercapai) lebih dari 30 transaksi yang diperiksa dalam sehari.

b. Memantau semua transaksi dan mutasi harian seluruh kantor. (tercapai) lebih dari 30 transaksi yang diperiksa dalam sehari.

c. Bertanggung jawab dalam kebenaran isi penyampaian laporan operasional perusahaan, antar lain. :

1) Laporan ke Bank indonesia/ OJK (laporan bulanan, Laporan SID, Laporan BMPD, KPMM, laporan pengaduan nasabah, laporan publikasi, laporan semester dan tahunan dan laporan lainnya sesuai ketentuan yang ada.

2) Laporan ke LPS (Laporan semester dan laporan tahunan).

3) Laporan PPATK (Lapioran keuangan yang mencurigakan dan laporan transaksi tunai) dan SIPESAT.

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.
- 4) Laporan ke direksi (Laporan likuiditas harian, laporan kinerja bulanan, laporan tingkat kesehatan Bank (triwulan) dan laporan lainnya yang di minta direksi.
 - d. Bertanggung jawab terlaksananya fungsi unit kerja khusus (UKK) program anti pencucian uang (APU) dan pencegahan pendanaan terorisme (PPT).
 - e. Bertanggung jawab dalam menghitung dan menyampaikan besarnya premi baik premi LPS maupun premi OJK atau lainnya yang diatur dan menjadi kewajiban BPRS.
 - f. *Meng-handle* semua memo internal dan surat yang berhubungan dengan operasional.
 - g. Membuat dan menguruskan rencana kerja dan anggaran tahunan di bagian operasional.
 - h. Memiliki antisipasi dan alternatif penyelesaian jika terjadi kerusakan jaringan dan sistem komputer serta alat kerja lainnya.
 - i. Membina, menilai, mengevaluasi dan ,mengembangkan karir karyawan bawahannya.
 - j. Melaksanakan tugas-tugas lainnya dibedakan oleh dewan direksi.
 7. Pimkas (pimpinan kantor kas)
Tugas dan tanggung jawab :
 - a. Merencanakan, mengkoordinir dan mengevaluasi target dan pencapaian kantorkas yang berkaitan dengan fungsi-fungsi marketing baik secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan.

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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Merencanakan, mengkoordinir, mengawasi dan mengavaluasi seluruh kegiatan dan aktivitas kantor kas baik kegiatan operasional maupun marketing secara harian mingguan maupun bulanan.
- c. Mengoptimalkan pelayanan cepat, tepat dan akurat pada nasabah, calon nasabah dan atau masyarakat yang berhubungan dengan kantor jas.
- d. Melakukan otorisasi pengeluaran uang sesuai batas wewenang dan melakukan pengimputan data nasabah baru dan transaksi permindahan bukuan.
- e. Memeriksa seluruh transaksi kantor kas, mengecek dan menghitung uang kas setiap hari sebelum dipakai atau sebelum disimpan di brangkas bank.
 - f. Menandatangani *bilyet deposito* dan buku tabungan nasabah sesuai wewenang.
 - g. Mengawasi dan memastikan perpanjangan, pengurusan penyimpanan pengarsipan *file* dan dokumen yang berhubungan dengan kantor kas.
- h. Memberdayakan serta dan mengawasi kinerja karyawan yang berada dibawahannya serta penyampaian penilaian kinerja karyawan kantor kas setiap 6 bulan kepada pimpinan kerja.
- i. Mengontrol pembayaran kewajiban, beban dan biaya-biaya kantor kas lainnya yang bersifat rutin dan tepat waktu dan sesuai wewenang dan kapasitasnya.
- j. Melaporkan kegiatan bulanan kepada pimpinan kerja paling lambat tanggal 8 setiap bulan yaitu : laporan APU PPT, laporan Funding dan laporan penagihan, laporan rapat mingguan.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Pelayanan Nasabah (*Customer service*)

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memperlakukan dan melayani setiap tamu/nasabah dengan baik, sopan, dan ramah.
- b. Memberikan informasi dan keterangan yang dibutuhkan oleh tamu/nasabah mengenai produk-prosuk bank secara jelas.
- c. Membantu calon deposan dalam pengisian blanko permohonan pembukuan tabungan/deposito
- d. Menerima permohonan pembukuan tabungan dan deposito, memeriksa dan meneruskannya pada bagian tabungan/deposito
- e. Membuat, menyimoan dan memelihara register tabungan dan deposito.
- f. Membantu calon debitur dalam melengkapi berkas-berkas persyaratan yang akan diajukan ke bank
- g. Menjabatani/ menghubungkan calon nasabah dengan *Account officer* baik sebelum dilakukan proses pembiayaan maupun ketika proses dilakukan.

9. Kasir (*teller*)

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat, cermat, lancar, dan ramah berhubung dengan transaksi yang dilakukannya.
- b. Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia, surat-surat berharga lainnya baik milik bank maupun nasabah yang dipercayakan simpang bank.



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.

- c. Bertanggung jawab atas kecocokan saldo awal dengan saldo akhir uang tunai pada bpx teller diakhir hari.
- d. Menerima dan menyusun serta menghitung secara hati-hati setiap setoran nasabah.
- e. Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang berdasarkan slip penarikan dari nasabah.
- f. Menandatangani formulir-formulir serta slip setoran dan slip penarikan dari nasabah.
- g. Meminta persetujuan pejabat yang berwenang untuk mengororisasi pengeluaran uang.
 - h. Membuat cap “tunai”, “verivikasi” dan cap-cap lain setiap dokumen pembayaran yang diuangkan atau penerimaan kas.
 - i. Pengurus mengeluarkan uang kas untuk *petty cash*, penarikan tabungan dan deposito yang telah disetujui oleh pejabat bank yang ditunjukkan.
 - j. Melakukan input transaksi tunai terhadap tabungan dan deposito serta pengambilan uang tunai lainnya.
 - k. Melaporkan kepada manajer operasioanl jumlah kas yang tersedia jika sudah mencapai batas maksimum dan minimum.
 - l. Kasir bertanggung jawab atas kebenaran perhitungan uang.
 - m. Kekurangan dan kehilangan yang disebabkan kelalaian merupakan tanggung jawab kasir.
 - n. Melaporkan kondisi fisik uang (tak layak edar atau jumlah uang kecil yang terlalu banyak) untuk ditukarkan ke bank indonesia atau bank umum



lainnya.

- o. Kasir bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyimpanan dan dokumentasi permohonan tabungan dan deposito beserta kelengkapannya.
- p. Kasir bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyimpanan surat-surat berharga bank seperti buku tabungan, bilyet deposito di bank lain, cek serta surat-surat berharga lainnya.

10. *Account officer*

Tugas dan tanggung jawab.

- a. Memperluas wilayah penyaluran dana baru dengan memperhatikan potensi dan peluang produk yang dapat diterima masyarakat.
- b. Menjalin kerjasama mitra dengan berbagai lembaga yang berpotensi yang membantu tumbu kembangan usaha Bank, sekaligus melakukan pengawasan dan evaluasi yang baik secara rutin.
- c. Menyalur dana seaman mungkin dengan melakukan analisis pembiayaan secara cermat, tepat dan hati-hati terhadap calon nasabah.
- d. Melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan dalam pengajuan dan realisasi pembiayaan.
- e. Melakukan pembinaan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- f. Mengawasi dan mengevaluasi pembiayaan yang telah disalurkan dan melakukan penagihan serta penyelesaian pembiayaan nasabah menunggak atau bermasalah.
- g. Mengevaluasi nasabah bermasalah, potensi bermasalah maupun nasabah lancar serta meberikan laporan dan rekomendasi sesuai dengan kondisi

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.

nasabah untuk tindakan selanjutnya disampaikan kepada pimpinan kerja.

h. Turut membantu memasarkan dengan optimal dan inovatif produk penghimpunan dana dan mengembangkan nasabah dana yang dihimpun sebelumnya.

i. Melakukan penagihan dan penjemputan angsuran nasabah.

j. Membuat laporan secara berkala tentang posisi pembiayaan nasabah baik lancar maupun bermasalah kepada pimpinan kerja dan direksi.

k. Mengembangkan pola dan metode penghimpunan dana yang dapat menarik nasabah deposan sebanyak mungkin sehingga dana tumbuh progresif.

11. Administrasi pembiayaan dan legal

Tugas dan tanggung jawab :

a. Memverifikasi, memeriksa kebenaran dokumen dan administrasi terkait pembiayaan serta mengawasi aktivitas terkait aspek legalitas pembiayaan.

b. Meninjau jaminan kelengkapan bersama dan atau tanpa *Account officer* untuk pengecekan kebenaran jaminan pembiayaan nasabah sesuai kondisi sebenarnya.

c. Membuat laporan transaksi atau penilaian jaminan (angunan) baik dari sisi hukum, ekonomis dan kelayakan pasar atas angunan yang diajukan nasabah.

d. Memeriksa kelengkapan dokumen yang dibuat & diserahkan AO atau ADM pembiayaan sebelum pengikatan perjanjian serta memastikan catatan persetujuan *Committe Financing*, Direksi dan dewan komisaris

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.



terpenuhi.

- e. Mengatur, mengecek, mengawasi, mengevaluasi dan bertanggung jawab sejak penyerahan hingga dikembalikan dokumen-dokumen bank oleh kantor notaris.
- f. Menyimpan dokumen nasabah kedalam brankas dan bertanggung jawab adanya:
 - 1) Perjanjian pembiayaan
Akta atau ketentuan tambahan seperti sertifikat hak tabungan, surat kuasa menjual, SKMHT, pengikatan FIDUCIA, dan lain sebagainya.
 - 2) Jaminan nasabah
Sebagai fungsi sebagai alat keamanan untuk menanggulangi resiko penipuan
- g. Memproses permohonan pengantian jaminan nasabah, mendapat persetujuan pimpinan kerja dan bertanggung jawab atas pelaksanaan dimaksud.
- h. Bertanggung jawab atas setiap pinjaman dokumen pembiayaan oleh pimpinan atau karyawan hingga dikembalikan dokumen-dokumen dimaksud.
- i. Mengevaluasi perjanjian dan dokumen pembiayaan yang ada dari sisi hukum, administrasi, kelayakan pasar dan merekomendasi pembiayaan yang diperlukan.
- j. Memberi pertimbangan-pertimbangan hukum pada pimpinan.

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.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
2. Ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
3. Fasilitas *tracking system* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
4. Reputasi perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang
5. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas *tacking system* dan reputasi perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Bangkinang

6.2 Saran

Dari penelitian ini penulis mengemukakan beberapa saran yakni :

6.2.1 J&T Express Bangkinang

1. Pengukuran Kualitas Pelayanan yang Lebih Mendalam

Selain aspek-aspek umum dari kualitas pelayanan, Anda dapat mempertimbangkan untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan yang lebih spesifik yang mungkin relevan dengan bisnis kurir dan ekspedisi,

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.

seperti kecepatan respon, komunikasi, dan keterampilan karyawan.

2. Studi Komparatif terhadap Pesaing

Selain melihat pengaruh faktor-faktor ini pada kepuasan pelanggan, lakukan juga analisis perbandingan dengan pesaing J&T Express Bangkinang. Ini akan membantu memahami apakah J&T memiliki keunggulan tertentu dalam faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Analisis Respon Pelanggan

Selain mengukur kepuasan pelanggan, analisis juga tanggapan pelanggan terhadap masalah tertentu yang mungkin muncul, seperti keluhan atau saran perbaikan. Ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang area mana yang perlu ditingkatkan.

6.2.2 Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Express dengan fokus pada aspek-aspek spesifik dari kualitas pelayanan, seperti komunikasi dengan pelanggan, kecepatan respon terhadap keluhan, dan kesempatan untuk memberikan umpan balik. Selain itu, penelitian dapat melibatkan analisis komparatif yang lebih mendalam dengan pesaing utama J&T Express dalam hal pemenuhan janji pengiriman, tingkat pengenalan merek, dan penggunaan teknologi pelacakan yang inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Adabi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32–39. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Adipati, K. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Kinerja Karyawan Pada PT. MNC Leasing Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(2), 74–78. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EGMK/article/view/304>
- Aliftian Nantigiri, M. H., Handayani, S., & Veronica, V. (2021). Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(2), 181–192. <https://doi.org/10.54324/j.mbt1.v7i2.660>
- Ariyanto, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Di Kalimo'ok Kabupaten Sumenep). *Repository Universitas Wiraraja*.
- Bawuno, E. E., Kalangi, J. B., & Sumual, J. I. (2015). Pengaruh Investasi Pemerintah dan Tenaga Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kota Manado (Studi Pada Kota Manado Tahun 2003-2012). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(04), 245–254.
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 110–125.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap

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.

Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding BIEMA*, 1(1), 278–293.

Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.

Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.

Ermawati, E., Utami, R. P., & Pakawaru, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput di Kayumalue. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 36–56. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v2i2.31.36-56>

Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMATIK/article/view/1253>

Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>

Herwin, H., & Abadi, F. (2018). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Reputasi Vendor Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3), 353–364. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i3.161>

Hikmah, M. (2022). Pengaruh Label Halal Dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Produk Olahan Ayam Di Indomaret Se-Kecamatan Tampan Ditinjau Menurut Ekonomi Islam. *Repository*. [http://repository.uin-suska.ac.id/59696/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/59696/2/SKRIPSI MAMLUATUL HIKMAH.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/59696/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/59696/2/SKRIPSI%20MAMLUATUL%20HIKMAH.pdf)

Hutagulung, M. A. K. (2020). Analisa Pembiayaan Gadai Emas Di PT. Bank Syari' Ah Mandiri Kcp Setia Budi. *Jurnal Al-Qasd*, 1(1), 116–126.

Kusumastuti, A. E., & Rizqiana, F. (2021). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesiapan Membayar (Willingness To Pay) dengan Dimoderasi Reputasi Perusahaan. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(1), 76–86. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i1.156>

Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian*

Kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.

- Landion, V., & Lastanti, H. S. (2019). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan, Nilai Pasar Perusahaan dan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 6(2), 215–232. <https://doi.org/10.25105/jat.v6i2.5570>
- Lasander, C. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 284–293.
- Lestari, K. E., & Yudhanegara, M. R. (2017). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Refika Aditama.
- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketetapan Waktu Pengiriman, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/556>
- Mulyana, A., & Budianingsih, R. (2019). Analisis Pengaruh Kontribusi Pajak Hotel dan Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sleman. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 5(1), 1371–1382. <http://journal.widyatama.ac.id/index.php/jabe/article/view/235/205>
- Nst, S. N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jahit Tempahan Silvia Tailor Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Syariah. *Repository Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim*.
- Nugraheni, N., & Suyanto, A. (2021). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Jne Express Dan J&T Express Di Indonesia. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(1), 12–23. <https://doi.org/10.32833/majem.v10i1.145>
- Nurhasanah, S., Yohana, C., & Monoarfa, T. A. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Jasa Layanan Logistik. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(3), 738–749.
- Rinaldi, A., Novalia, & Syazali, M. (2020). *Statistika Inferensial untuk Ilmu Sosial dan Pendidikan*. IPB Press.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stasiun Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



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.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

- Rosalina, R., Nursyamsudin, & Abikusna, R. A. (2019). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum Islam. *Al-Mystashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, 4(1), 129–146.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketetapan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Salsabilla, S. N. (2021). Analisis Faktor Penentu Keputusan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Barang. *Repository*.
- Santoso, N. O., & Yuniati, T. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *JABE: Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 2185–2190.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sohilait, E. (2020). Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika. In *Pustaka Ramadhan* (Vol. 53, Issue Nopember). Bandung: Cakra.
- Utami, Y. C., Hartono, S., & Kustiyah, E. (2020). Kepuasan Nasabah Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, dan Persepsi Klaim Nasabah (Studi Pada Kc Ajab Bumiputera 1912 Surakarta). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01), 31–38. <https://doi.org/10.29040/jie.v4i01.852>
- Wulandari, S. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Repository UIN Raden Fatah Palembang*.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>
- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Adabi, N. (2020). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32–39. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

- Adipati, K. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Motivasi Kinerja Karyawan Pada PT. MNC Leasing Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(2), 74–78. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EGMK/article/view/304>
- Aliftian Nantigiri, M. H., Handayani, S., & Veronica, V. (2021). Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(2), 181–192. <https://doi.org/10.54324/j.mbtl.v7i2.660>
- Ariyanto, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Di Kalimo'ok Kabupaten Sumenep). *Repository Universitas Wiraraja*.
- Bawuno, E. E., Kalangi, J. B., & Sumual, J. I. (2015). Pengaruh Investasi Pemerintah dan Tenaga Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kota Manado (Studi Pada Kota Manado Tahun 2003-2012). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(04), 245–254.
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 110–125.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding BIEMA*, 1(1), 278–293.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82–92.
- Deli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ermawati, E., Utami, R. P., & Pakawaru, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Nasi Kuning Puput di Kayumalue. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(2), 36–56. <https://doi.org/10.24239/jiebi.v2i2.31.36-56>

Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMATIK/article/view/1253>

Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>

Herwin, H., & Abadi, F. (2018). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Reputasi Vendor Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3), 353–364. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i3.161>

Hikmah, M. (2022). Pengaruh Label Halal Dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Produk Olahan Ayam Di Indomaret Se-Kecamatan Tampan Ditinjau Menurut Ekonomi Islam. *Repository*. [http://repository.uin-suska.ac.id/59696/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/59696/2/SKRIPSI MAMLUATUL HIKMAH.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/59696/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/59696/2/SKRIPSI%20MAMLUATUL%20HIKMAH.pdf)

Hutagulung, M. A. K. (2020). Analisa Pembiayaan Gadai Emas Di PT. Bank Syari'Ah Mandiri Kcp Setia Budi. *Jurnal Al-Qasd*, 1(1), 116–126.

Kusumastuti, A. E., & Rizqiana, F. (2021). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesiapan Membayar (Willingness To Pay) dengan Dimoderasi Reputasi Perusahaan. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(1), 76–86. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i1.156>

Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

Landion, V., & Lastanti, H. S. (2019). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan, Nilai Pasar Perusahaan dan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 6(2), 215–232. <https://doi.org/10.25105/jat.v6i2.5570>

Lasander, C. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 284–293.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

- Lestari, K. E., & Yudhanegara, M. R. (2017). *Penelitian Pendidikan Matematika*. Refika Aditama.
- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketetapan Waktu Pengiriman, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/556>
- Mulyana, A., & Budianingsih, R. (2019). Analisis Pengaruh Kontribusi Pajak Hotel dan Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sleman. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 5(1), 1371–1382. <http://journal.widyatama.ac.id/index.php/jabe/article/view/235/205>
- Nst, S. N. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jahit Tempahan Silvia Tailor Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Syariah. *Repository Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim*.
- Nugraheni, N., & Suyanto, A. (2021). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Jne Express Dan J&T Express Di Indonesia. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 10(1), 12–23. <https://doi.org/10.32833/majem.v10i1.145>
- Nurhasanah, S., Yohana, C., & Monoarfa, T. A. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi: Studi pada Jasa Layanan Logistik. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(3), 738–749.
- Rinaldi, A., Novalia, & Syazali, M. (2020). *Statistika Inferensial untuk Ilmu Sosial dan Pendidikan*. IPB Press.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Rosalina, R., Nursyamsudin, & Abikusna, R. A. (2019). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang PT. J&T Express Kota Cirebon Perspektif Hukum IslamR. *Al-Mystashfa: Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam*, 4(1), 129–146.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layaan, Ketetapan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Salsabilla, S. N. (2021). Analisis Faktor Penentu Keputusan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman Barang. *Repository*.
- Santoso, N. O., & Yuniati, T. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *JABE: Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 1(2), 2185–2190.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sohilait, E. (2020). Metodologi Penelitian Pendidikan Matematika. In *Pustaka Ramadhan* (Vol. 53, Issue Nopember). Bandung: Cakra.
- Utami, Y. C., Hartono, S., & Kustiyah, E. (2020). Kepuasan Nasabah Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, dan Persepsi Klaim Nasabah (Studi Pada Kc Ajab Bumiputera 1912 Surakarta). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(01), 31–38. <https://doi.org/10.29040/jie.v4i01.852>
- Wulandari, S. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Menabung Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi. *Repository UIN Raden Fatah Palembang*.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, FASILITAS TRACKING SISTEM DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T (STUDI PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS BANGKINANG)

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya, caranya lingkari untuk jawaban pilihan saudara.

1. Nama
2. Umur : a. Di bawah 30 tahun
 b. Antara 31-40 tahun
 c. Antara 41-50 tahun
 d. Lebih dari 50 tahun
3. Jenis kelamin : a. Laki-laki
 b. Perempuan
4. Pendapatan : a. <Rp 1.000.000
 b. Rp 1.000.000-Rp 3.000.000
 c. Rp 3.000.000-Rp 5.000.000
 d. >Rp 5.000.000



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - 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.

B. PETUNJUK PENGISIAN

- Berilah tanda ceklis/centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu/Sdr.
 - Sangat Setuju (SS)
 - Setuju (S)
 - Netral (N)
 - Kurang Setuju (KS)
 - Tidak Setuju (TS)
- Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
- Mohon berikan jawaban yang sebenarnya
- Setelah mengisi kuesioner, mohon Bapak/Ibu/Sdr berikan kepada yang menyerahkan kuesioner

C. PERNYATAAN

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	TS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1	Karyawan J&T Express berpenampilan bersih, rapi dan menarik					
2	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan mendukung pelayanan					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3	Pengiriman paket yang dilakukan selalu cepat dan tepat waktu					
4	Karyawan J&T Express memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan					
Daya Tanggaap (<i>Responsiveness</i>)						
5	J&T Express melayani keluhan konsumen dengan baik					
6	J&T Express cepat dalam melayani konsumen					
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)						
7	J&T Express mampu menjaga keamanan barang yang dikirim					
8	J&T Express memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan					
Empati (<i>Empathy</i>)						
9	J&T Express mampu membangun komunikasi yang baik kepada konsumen					
10	J&T Express merespon dengan baik terhadap keluhan konsumen					

4. Reputasi Perusahaan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	TS
Nama Baik						
1	J&T Express memiliki nama baik di kalangan masyarakat					
2	Saya tidak pernah mendapatkan informasi buruk tentang J&T Express					
3	J&T Express dipandang baik oleh kerabat saya					
Reputasi Pesaing						
4	J&T Express memiliki ciri khas dibandingkan dengan jasa pengiriman lain					
Dikenal Luas						
5	J&T Express cukup dikenal luas di kalangan masyarakat					
Kemudahan Diingat						
6	J&T kepanjangan dari Jet & Tony yang biasa dikenal dengan J&T Express					

5. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	TS
Kesesuaian Harapan						
1	Pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman yang diberikan J&T Express					
2	Pelanggan merasa puas dengan harga yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan					
Minat Berkunjung Kembali						
3	Pelanggan tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang yang lain					
4	Pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan jasa J&T Express					
Trustworthiness						
5	Pelanggan akan merekomendasikan J&T Express kepada orang lain					
6	Pelanggan akan merekomendasikan J&T Express menjadi pilihan utama dalam menggunakan jasa pengiriman					

- 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.

Lampiran 2. Validitas Instrumen Penelitian

Uji Validitas Kualitas Pelayanan

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Item_5 Item_6 Item_7 Item_8 Item_9 Item_10 Skor_total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlations

[DataSet0]

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Skor_total
Item_1	Pearson Correlation	1	.838**	.698**	.346	.474**	.360	.370*	.531**	.480**	.376*	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.061	.008	.051	.044	.003	.007	.040	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.838**	1	.752**	.309	.440*	.216	.285	.545**	.499**	.200	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.097	.015	.252	.126	.002	.005	.288	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.698**	.752**	1	.333	.601**	.379*	.416*	.498**	.523**	.467**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.072	.000	.039	.022	.005	.003	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.346	.309	.333	1	.451*	.323	.191	.467**	.365*	.491**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.061	.097	.072		.012	.082	.313	.009	.047	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Item_5

Item_6

Item_7

Item_8

Item_9

Item_10

Skor_total

Pearson Correlation	.474**	.440*	.601**	.451*	1	.704**	.698**	.384*	.328	.523**	.791**
Sig. (2-tailed)	.008	.015	.000	.012		.000	.000	.036	.077	.003	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.360	.216	.379*	.323	.704**	1	.544**	.371*	.243	.468**	.653**
Sig. (2-tailed)	.051	.252	.039	.082	.000		.002	.043	.197	.009	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.370*	.285	.416*	.191	.698**	.544**	1	.144	.172	.490**	.613**
Sig. (2-tailed)	.044	.126	.022	.313	.000	.002		.447	.364	.006	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.531**	.545**	.498**	.467**	.384*	.371*	.144	1	.522**	.357	.675**
Sig. (2-tailed)	.003	.002	.005	.009	.036	.043	.447		.003	.053	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.480**	.499**	.523**	.365*	.328	.243	.172	.522**	1	.512**	.667**
Sig. (2-tailed)	.007	.005	.003	.047	.077	.197	.364	.003		.004	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.376*	.200	.467**	.491**	.523**	.468**	.490**	.357	.512**	1	.709**
Sig. (2-tailed)	.040	.288	.009	.006	.003	.009	.006	.053	.004		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.786**	.723**	.803**	.604**	.791**	.653**	.613**	.675**	.667**	.709**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Skor_total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

[DataSet0]

		Correlations				
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Skor_total
Item_1	Pearson Correlation	1	.838**	.678**	.346	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.061	.000
	N	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.838**	1	.703**	.309	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.097	.000
	N	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.678**	.703**	1	.500**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.005	.000
	N	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.346	.309	.500**	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.061	.097	.005		.000
	N	30	30	30	30	30
Skor_total	Pearson Correlation	.897**	.887**	.852**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamiy University of Sultan Syarif Kasim 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.

Uji Validitas Fasilitas *Tracking System*

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Item_5 Item_6 Item_7 Item_8 Item_9 Item_10 Skor_Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.504**	.694**	.485**	.549**	.527**	.368*	.290	.553**	.711**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000	.007	.002	.003	.045	.120	.002	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.504**	1	.767**	.525**	.582**	.487**	.444*	.533**	.368*	.566**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.003	.001	.006	.014	.002	.045	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.694**	.767**	1	.782**	.675**	.519**	.372*	.353	.261	.699**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003	.043	.056	.164	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.485**	.525**	.782**	1	.645**	.443*	.277	.225	.247	.617**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.007	.003	.000		.000	.014	.139	.231	.189	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	.549**	.582**	.675**	.645**	1	.645**	.627**	.472**	.446*	.574**	.815**



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000		.000	.000	.008	.014	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson Correlation	.527**	.487**	.519**	.443*	.645**	1	.882**	.469**	.681**	.575**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.003	.006	.003	.014	.000		.000	.009	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_7	Pearson Correlation	.368*	.444*	.372*	.277	.627**	.882**	1	.599**	.665**	.519**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.045	.014	.043	.139	.000	.000		.000	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_8	Pearson Correlation	.290	.533**	.353	.225	.472**	.469**	.599**	1	.560**	.582**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.120	.002	.056	.231	.008	.009	.000		.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_9	Pearson Correlation	.553**	.368*	.261	.247	.446*	.681**	.665**	.560**	1	.681**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.002	.045	.164	.189	.014	.000	.000	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item_10	Pearson Correlation	.711**	.566**	.699**	.617**	.574**	.575**	.519**	.582**	.681**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.001	.001	.003	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.736**	.745**	.787**	.675**	.815**	.826**	.772**	.680**	.727**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Reputasi Perusahaan

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Item_5 Item_6 Skor_Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlations

[DataSet0]

		Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Skor_Total
Item_1	Pearson	1	.552**	.539**	.572**	.598**	.560**	.805**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	.001	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson	.552**	1	.756**	.699**	.550**	.588**	.832**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson	.539**	.756**	1	.592**	.603**	.619**	.827**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson	.572**	.699**	.592**	1	.575**	.570**	.827**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson	.598**	.550**	.603**	.575**	1	.563**	.800**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson	.560**	.588**	.619**	.570**	.563**	1	.790**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.001	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson	.805**	.832**	.827**	.827**	.800**	.790**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

CORRELATIONS
 /VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Item_5 Item_6 Skor_Total
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations						
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.471**	.661**	.344	.457*	.507**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.063	.011	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.471**	1	.558**	.538**	.581**	.455*	.759**
	Sig. (2-tailed)	.009		.001	.002	.001	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.661**	.558**	1	.524**	.527**	.605**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.003	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.344	.538**	.524**	1	.507**	.457*	.709**
	Sig. (2-tailed)	.063	.002	.003		.004	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	.457*	.581**	.527**	.507**	1	.612**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.003	.004		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson Correlation	.507**	.455*	.605**	.457*	.612**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.004	.012	.000	.011	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.755**	.759**	.848**	.709**	.779**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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



Lampiran 3. Reliabilitas

a. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	29.37	49.491	.354	.854
X1.2	29.39	49.481	.366	.853
X1.3	29.25	49.075	.421	.848
X1.4	29.49	47.260	.494	.843
X1.5	29.45	45.427	.697	.826
X1.6	29.66	43.636	.682	.825
X1.7	29.53	43.476	.667	.826
X1.8	29.70	45.126	.661	.828
X1.9	29.65	44.538	.606	.833
X1.10	29.77	44.613	.586	.835

b. Ketepatan Waktu Pengiriman

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	10.73	5.857	.684	.565
X2.2	10.71	6.332	.582	.631
X2.3	10.74	7.714	.348	.760
X2.4	10.68	6.841	.482	.691

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.

State Islamic University of Sultan Thaha Alauddin Mosque Building 1
Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. Fasilitas Tracking Sistem

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	28.31	62.695	.566	.915
X3.2	28.27	61.873	.634	.911
X3.3	28.39	61.232	.606	.913
X3.4	28.61	58.628	.718	.906
X3.5	28.63	60.095	.663	.910
X3.6	28.62	58.332	.774	.903
X3.7	28.65	58.758	.741	.905
X3.8	28.64	58.775	.717	.907
X3.9	28.55	59.227	.700	.908
X3.10	28.51	58.376	.775	.903

d. Reputasi Perusahaan

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	15.91	22.410	.736	.886
X4.2	15.98	22.968	.742	.885
X4.3	16.00	22.047	.809	.875
X4.4	15.86	21.454	.784	.878
X4.5	15.92	21.637	.783	.878
X4.6	15.79	24.445	.560	.910

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.

e. Kepuasan Pelanggan

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	15.83	19.289	.566	.844
Y.2	15.94	18.771	.679	.823
Y.3	15.85	17.630	.724	.813
Y.4	15.95	18.122	.711	.816
Y.5	15.84	19.671	.570	.842
Y.6	15.58	19.408	.596	.838

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.

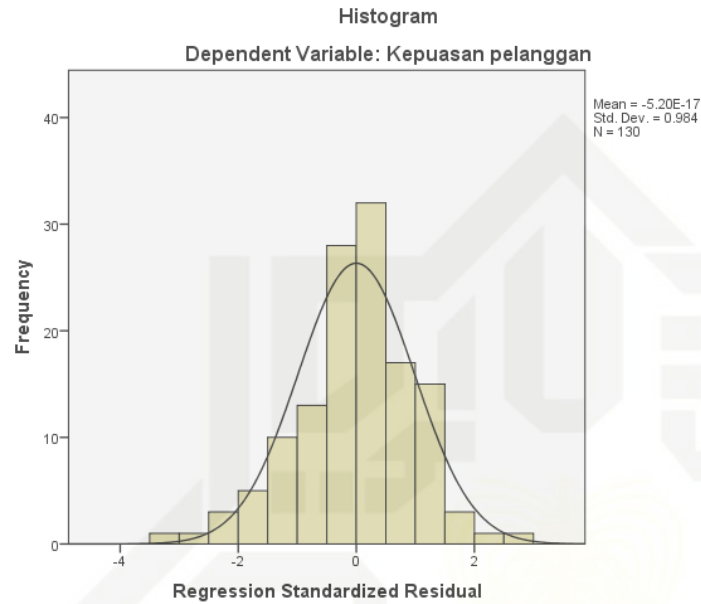
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

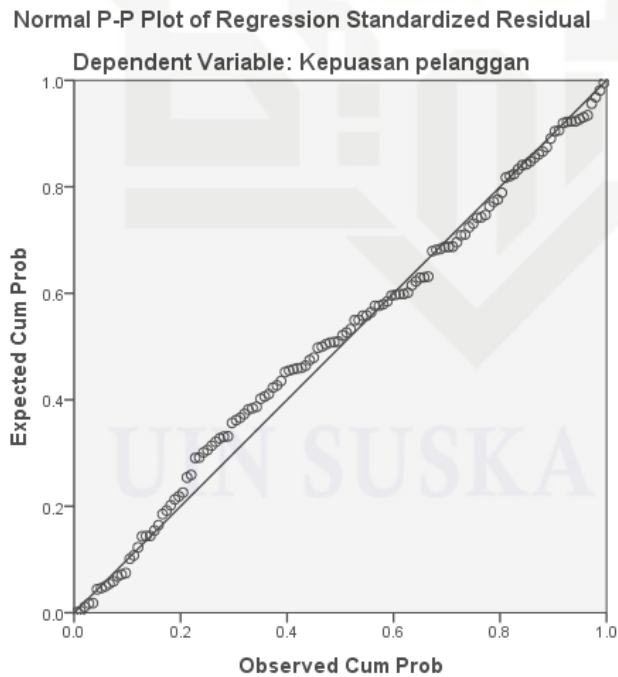
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

HISTOGRAM NORMALITAS



GARIS PLOT NORMALITAS



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

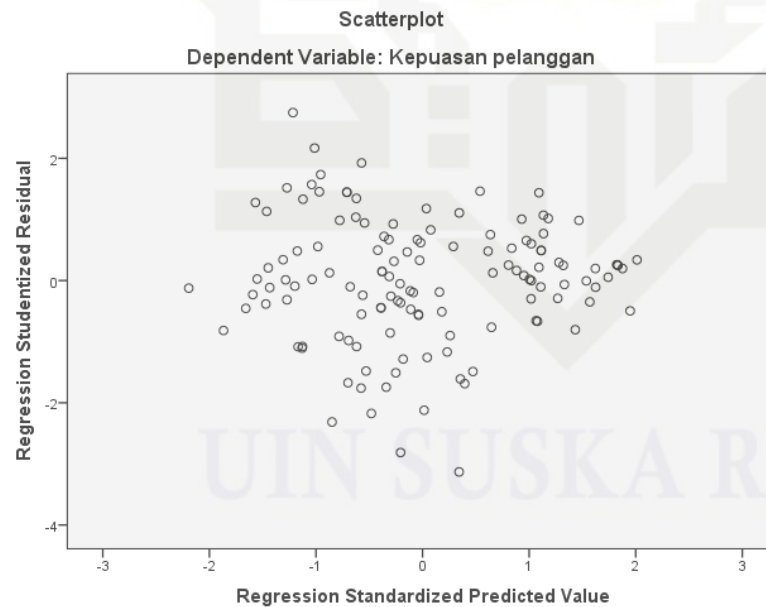
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	.054	1.580		.034	.973		
Kualitas Pelayanan	.145	.058	.212	2.493	.014	.461	2.169
Ketepatan Waktu Pengiriman	.225	.106	.145	2.116	.036	.712	1.405
Fasilitas Tracking Sistem	.178	.049	.297	3.602	.000	.490	2.041
Reputasi Perusahaan	.279	.066	.306	4.210	.000	.630	1.586

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji Heteroskedastisitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.764 ^a	.583	.570	3.365	1.846

a. Predictors: (Constant), Reputasi Perusahaan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 5. Analisis Data Penelitian

Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.054	1.580		.034	.973		
Kualitas Pelayanan	.145	.058	.212	2.493	.014	.461	2.169
Ketepatan Waktu Pengiriman	.225	.106	.145	2.116	.036	.712	1.405
Fasilitas Tracking sistem	.178	.049	.297	3.602	.000	.490	2.041
Reputasi Perusahaan	.279	.066	.306	4.210	.000	.630	1.586

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Uji T Hitung

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.054	1.580		.034	.973		
Kualitas Pelayanan	.145	.058	.212	2.493	.014	.461	2.169
Ketepatan Waktu Pengiriman	.225	.106	.145	2.116	.036	.712	1.405
Fasilitas Tracking sistem	.178	.049	.297	3.602	.000	.490	2.041
Reputasi Perusahaan	.279	.066	.306	4.210	.000	.630	1.586

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Uji F Hitung

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1980.936	4	495.234	43.747	.000 ^b
Residual	1415.064	125	11.321		
Total	3396.000	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Reputasi Perusahaan, Fasilitas Tracking Sistem, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.583	.570	3.36460

a. Predictors: (Constant), Reputasi perusahaan, Ketepatan waktu pengiriman, Fasilitas tracking sistem, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

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.

Lampiran 5. Rekapitulasi Karakteristik Responden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendapatan
1	Hafizah	15	Perempuan	<Rp 1.000.000
2	Nurazima	50	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
3	Velia	22	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
4	Rafli	18	Laki-laki	<Rp 1.000.000
5	Yuli	22	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
6	Ratna	42	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
7	Fazmi	27	Laki-laki	<Rp 1.000.000
8	Melani	25	Perempuan	<Rp 1.000.000
9	Annisa	17	Perempuan	<Rp 1.000.000
10	Adit	31	Laki-laki	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
11	Aisyah	25	Perempuan	<Rp 1.000.000
12	Alfian	17	Laki-laki	<Rp 1.000.000
13	Alma	32	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
14	Andre	15	Laki-laki	<Rp 1.000.000
15	April	18	Perempuan	<Rp 1.000.000
16	Dyah	18	Perempuan	<Rp 1.000.000
17	Setia	26	Perempuan	<Rp 1.000.000
18	Zahra	35	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
19	Suci	39	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
20	Keysya	32	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
21	Zaky	24	Laki-laki	<Rp 1.000.000
22	Fazril	23	Laki-laki	<Rp 1.000.000
23	Dhea	21	Perempuan	<Rp 1.000.000
24	Vira	17	Perempuan	<Rp 1.000.000
25	Aufa	15	Perempuan	<Rp 1.000.000
26	Kanza	23	Perempuan	<Rp 1.000.000
27	Serin	30	Perempuan	<Rp 1.000.000
28	Intan	34	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
29	Bilqis	25	Perempuan	<Rp 1.000.000
30	Riki	21	Laki-laki	<Rp 1.000.000
31	Regina	32	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
32	Azura	37	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
33	Gema	24	Laki-laki	<Rp 1.000.000
34	Novan	41	Laki-laki	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
35	Nabila	33	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
36	Aziz	37	Laki-laki	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
37	Rezita	26	Perempuan	<Rp 1.000.000
38	Pela	45	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00

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.

39	Lukman	21	Laki-laki	<Rp 1.000.000
40	Lidia	45	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
41	Rekha	32	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
42	Nadil	29	Laki-laki	<Rp 1.000.000
43	Prinsella	35	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
44	Putra	19	Laki-laki	<Rp 1.000.000
45	Raisa	25	Perempuan	<Rp 1.000.000
46	Sadri	27	Laki-laki	<Rp 1.000.000
47	Hafiz	36	Laki-laki	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
48	Desti	39	Laki-laki	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
49	Harlan	17	Laki-laki	<Rp 1.000.000
50	Akbar	23	Laki-laki	<Rp 1.000.000
51	Nita	42	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
52	Wahyu	37	Laki-laki	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
53	Zaskia	21	Perempuan	<Rp 1.000.000
54	Rizky	29	Laki-laki	<Rp 1.000.000
55	Salsa	30	Perempuan	<Rp 1.000.000
56	Rita	28	Perempuan	<Rp 1.000.000
57	Fendi	20	Laki-laki	<Rp 1.000.000
58	Sarah	32	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
59	Laura	38	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
60	Haris	22	Laki-laki	<Rp 1.000.000
61	Rahayu	27	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
62	Nabil	18	Laki-laki	<Rp 1.000.000
63	Rizal	15	Laki-laki	<Rp 1.000.000
64	Siska	26	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
65	Viona	29	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
66	Nadia	46	Perempuan	>Rp 5.000.000
67	Agus	36	Laki-laki	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
68	Dina	25	Perempuan	<Rp 1.000.000
69	Naura	18	Perempuan	<Rp 1.000.000
70	Zurhatul	24	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
71	Aliya	33	Perempun	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
72	Hikma	21	Perempuan	<Rp 1.000.000
73	Zahira	26	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
74	Indriani	34	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
75	Sakina	42	Perempuan	>Rp 5.000.000
76	Aulia	21	Perempuan	<Rp 1.000.000
77	Rahmatya	25	Perempuan	<Rp 1.000.000
78	Ita	18	Perempuan	<Rp 1.000.000
79	Zafit	29	Laki-laki	Rp 1.000.000-Rp3.000.000

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.

80	Nova	31	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
81	Meriska	37	Perempuan	>Rp 5.000.000
82	Levi	16	Laki-laki	<Rp 1.000.000
83	Nesya	33	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
84	Raihan	26	Laki-laki	>5.000.0000
85	Farel	18	Laki-laki	<Rp 1.000.000
86	Radit	17	Laki-laki	<Rp 1.000.000
87	Furqon	48	Laki-laki	>Rp 5.000.000
88	Aira	39	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
89	Tian	31	Laki-laki	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
90	Abdillah	40	Laki-laki	>Rp 5.000.000
91	Ramdhani	37	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
92	Erni	28	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
93	Bibi	19	Laki-laki	<Rp 1.000.000
94	Afiyah	47	Perempuan	>Rp 5.000.000
95	Elsa	36	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
96	Nila	44	Perempuan	Rp 3.000.000-Rp 5.000.00
97	Jihan	17	Perempuan	<Rp.1.000.000
98	Enzo	20	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
99	Akmal	35	Laki-Laki	Rp.3.000.000-Rp.5.000.000
100	Anggi	17	Perempuan	<Rp.1.000.000
101	Iva aulia salsanabilla	19	Perempuan	<Rp.1.000.000
102	Aki	22	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
103	Rahmad Dwi Yuandi	19	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
104	Puput Aprilia	19	Perempuan	<Rp.1.000.000
105	Siti A-isah	22	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
106	Rohima Nugra Heni	25	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
108	is Ardiana	18	Perempuan	<Rp.1.000.000
109	Hasena Listy Munafa	20	Perempuan	<Rp.1.000.000
110	M fajri z	18	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
111	Fitri rahmi	22	Perempuan	<Rp.1.000.000
112	Resy lestari	20	Perempuan	<Rp.1.000.000
113	tia muspatela	22	Perempuan	<Rp.1.000.000
114	Novi fahriani siregar	19	Perempuan	<Rp.1.000.000
115	Kinanti Rahmadini	27	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000
116	Mayang Rahmadani	22	Perempuan	<Rp.1.000.000
117	Dwi wahyuni	25	Perempuan	<Rp.1.000.000
118	Despa Bening Kirana	19	Perempuan	<Rp.1.000.000
119	Rehan hidayat	24	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
120	Nadila	17	Perempuan	<Rp.1.000.000
121	Septina dewi	17	Perempuan	<Rp.1.000.000



122	Abdul khoiri	20	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
123	Asep Ardiansah	22	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
124	Muhamad Firmansyah	19	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
125	Bagus Kurniadi	27	Laki-Laki	>Rp 5.000.000
126	Abdimansyah	25	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
127	Yanda nofti hardi	17	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
128	M.Deco andrizon	16	Laki-Laki	<Rp.1.000.000
129	fauziyyah zahira	25	Perempuan	>Rp 5.000.000
130	Siti A-isah	28	Perempuan	Rp 1.000.000-Rp3.000.000



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.

Lampiran 4. Tabulasi Uji Coba Instrumen Penelitian

Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	28
2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	29
3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	28
4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	1	31
5	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	22
6	2	3	2	5	2	1	2	3	4	3	27
7	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	39
8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	39
9	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	38
10	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	38
11	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	39
12	5	5	5	4	3	3	2	4	4	4	39
13	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42
14	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
15	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
16	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	41
17	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33
18	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
20	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	40
21	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	45
22	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	29
23	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34
24	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	29
25	2	2	3	3	4	4	4	2	2	3	29
26	3	4	4	3	2	1	2	3	1	1	24
27	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	33
28	3	4	3	2	3	3	4	2	2	1	27
29	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
30	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35

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.

Ketepatan Waktu Pengiriman

NO	Pernyataan				Total
	1	2	3	4	
1	2	3	4	2	11
2	4	4	3	2	13
3	2	2	3	3	10
4	3	4	4	4	15
5	3	2	4	3	12
6	2	3	4	5	14
7	4	4	4	3	15
8	5	4	4	4	17
9	3	3	4	4	14
10	4	3	4	5	16
11	5	4	4	4	17
12	5	5	5	4	19
13	5	5	5	4	19
14	4	4	4	3	15
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	3	3	3	4	13
18	4	5	4	5	18
19	5	5	5	5	20
20	4	4	5	4	17
21	5	5	5	4	19
22	2	2	3	3	10
23	3	3	4	3	13
24	2	2	3	4	11
25	2	2	3	3	10
26	3	4	4	3	14
27	2	3	4	4	13
28	3	4	3	2	12
29	4	4	4	3	15
30	4	4	4	3	15

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.

Fasilitas Tracking Sistem

NO	Pernyataan										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	25
2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	26
3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	31
4	5	2	3	3	3	2	1	1	4	3	27
5	3	3	2	2	2	5	5	2	5	2	31
6	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	21
7	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
8	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40
9	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	40
10	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	42
11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
12	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37
13	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	34
14	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	46
15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
17	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	35
18	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	44
19	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44
20	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	40
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
22	3	3	2	1	2	2	3	4	3	2	25
23	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	36
24	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	30
25	3	3	4	4	3	3	3	2	1	2	28
26	3	4	4	4	2	2	1	2	2	3	27
27	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	28
28	4	4	4	3	3	2	1	1	2	3	27
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39

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.

Reputasi Perusahaan

NO	Pernyataan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	2	2	2	2	2	2	12
2	2	3	3	2	3	3	16
3	2	3	3	4	4	4	20
4	1	4	3	5	2	3	18
5	2	3	3	3	3	3	17
6	4	4	4	4	5	4	25
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	5	3	4	24
9	4	5	4	5	4	3	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	3	23
12	3	4	4	3	3	3	20
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	4	4	5	5	4	27
16	3	3	4	3	3	3	19
17	5	4	4	5	4	5	27
18	5	5	5	5	4	4	28
19	5	3	3	4	4	3	22
20	4	4	5	4	3	3	23
21	2	3	4	2	4	3	18
22	2	3	2	3	3	2	15
23	4	4	3	3	3	3	20
24	3	3	2	3	3	2	16
25	2	4	4	3	3	3	19
26	4	4	3	3	4	3	21
27	3	4	3	2	2	4	18
28	4	4	4	4	4	4	24
29	3	4	4	4	4	2	21
30	3	2	2	2	1	2	12

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.

Kepuasan Pelanggan

NO	Pernyataan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	3	3	2	3	3	2	16
2	3	2	2	2	2	2	13
3	3	3	2	3	3	2	16
4	2	3	4	4	4	3	20
5	4	3	5	2	3	4	21
6	2	3	3	3	3	3	17
7	5	4	4	5	4	5	27
8	4	4	4	4	4	5	25
9	4	4	5	3	4	5	25
10	4	4	5	4	3	3	23
11	3	4	4	4	4	4	23
12	4	4	4	4	3	4	23
13	4	4	3	3	3	4	21
14	4	4	4	4	4	5	25
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	5	5	4	5	28
17	3	4	3	3	3	3	19
18	5	4	5	4	5	4	27
19	4	5	5	4	4	4	26
20	4	3	4	4	3	3	21
21	5	5	4	3	3	2	22
22	1	4	2	4	3	3	17
23	3	2	3	3	2	3	16
24	4	3	3	3	3	4	20
25	3	2	3	3	2	3	16
26	3	4	3	3	3	3	19
27	3	3	3	4	3	2	18
28	3	3	2	2	4	4	18
29	4	4	4	4	4	4	24
30	3	4	4	4	2	4	21

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.

Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner

NO	Kualitas Pelayanan										Total	Ketepatan Waktu Pengiriman				Total	Fasilitas Tracking Sistem										Total	Reputasi Perusahaan						Total	Kepuasan Pelanggan						Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	28	2	3	4	2	11	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	25	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	3	3	2	16	
2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	29	4	4	3	2	13	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	26	2	3	3	2	3	3	16	3	2	2	2	2	2	13	
3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	28	2	2	3	3	10	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	31	2	3	3	4	4	4	20	3	3	2	3	3	2	16	
4	4	4	3	3	2	3	4	1		31	3	4	4	4	15	5	2	3	3	3	2	1	1	4	3	27	1	4	3	5	2	3	18	2	3	4	4	4	3	20	
5	3	2	2	3	2	3	1	1		22	3	2	4	3	12	3	3	2	2	2	5	5	2	5	2	31	2	3	3	3	3	3	17	4	3	5	2	3	4	21	
6	3	3	5	2	1	2	3	4	3	27	2	3	4	5	14	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	21	4	4	4	4	5	4	25	2	3	3	3	3	3	17	
7	4	4	4	3	4	4	5	4		39	4	4	4	3	15	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	5	27	
8	5	4	4	3	4	4	4	4	3	39	5	4	4	4	17	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	4	4	5	25	
9	3	4	4	4	4	3	5	4	4	38	3	3	4	4	14	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	40	4	5	4	5	4	3	25	4	4	5	3	4	5	25	
10	4	3	4	5	4	3	4	3	5	38	4	3	4	5	16	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	3	3	23	
11	5	4	4	4	3	4	3	4	4	39	5	4	4	4	17	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	4	4	4	23	
12	4	3	3	2	4	4	4	4		39	5	5	5	4	19	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	37	3	4	4	3	3	3	20	4	4	4	4	3	4	23	
13	5	6	5	4	4	4	3	4	4	42	5	5	5	4	19	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	4	21	
14	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37	4	4	4	3	15	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	46	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	5	25	
15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45	5	4	4	5	5	4	27	5	5	5	5	1	5	26	
16	4	4	4	4	5	5	5	4	2	41	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47	3	3	4	3	3	3	19	5	4	5	5	4	5	28	
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3	33	3	3	3	4	13	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	35	5	4	4	5	4	5	27	3	4	3	3	3	3	19	
18	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44	4	5	4	5	18	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	44	5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	4	5	4	27	
19	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44	5	3	3	4	4	3	22	4	5	5	4	4	4	26	
20	4	4	4	3	5	3	4	4	4	40	4	4	5	4	17	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	40	4	4	5	4	3	3	23	4	3	4	4	3	3	21	
21	5	5	5	4	4	5	4	4	5	45	5	5	5	4	19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	2	3	4	2	4	3	18	5	5	4	3	3	2	22	
22	2	3	3	4	3	2	3	4		29	2	2	3	3	10	3	3	2	1	2	2	3	4	3	2	25	2	3	2	3	3	2	15	1	4	2	4	3	3	17	
23	3	3	3	3	4	3	3	4	4	34	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	36	4	4	3	3	3	3	20	3	2	3	3	2	3	16	



24	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	29	2	2	3	4	11	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	30	3	3	2	3	3	2	16	4	3	3	3	3	4	20
25	2	2	3	4	3	4	4	2	2	3	29	2	2	3	3	10	3	3	4	4	3	3	3	2	1	2	28	2	4	4	3	3	3	19	3	2	3	3	2	3	16
26	3	4	4	3	2	1	2	3	1	1	24	3	4	4	3	14	3	4	4	4	2	2	1	2	2	3	27	4	4	3	3	4	3	21	3	4	3	3	3	3	19
27	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	33	2	3	4	4	13	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	28	3	4	3	2	2	4	18	3	3	3	4	3	2	18
28	3	4	3	3	3	4	2	2	1	27	3	4	3	2	12	4	4	4	3	3	2	1	1	2	3	27	4	4	4	4	4	4	24	3	3	2	2	4	4	18	
29	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	4	2	21	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	35	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	2	2	2	1	2	12	3	4	4	4	2	4	21
31	5	5	5	2	2	2	1	2	2	28	5	5	5	5	20	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	16	3	2	3	3	2	3	16	3	2	2	1	2	3	13	
32	3	3	3	2	2	3	2	3	3	26	3	3	3	2	11	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	25	2	1	2	1	2	1	9	3	3	3	2	3	3	17
33	2	2	2	1	3	1	1	1	22	5	5	5	5	20	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	14	3	3	3	2	2	2	15	2	2	1	2	1	3	11	
34	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	24	2	1	1	1	2	2	9	2	3	2	2	2	2	13
35	5	5	5	2	2	2	2	1	2	24	2	1	5	1	9	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	14	2	3	2	2	2	2	13	1	1	1	2	2	2	9
36	2	5	2	2	3	2	3	2	3	2	26	2	1	4	2	9	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24	1	2	2	1	2	2	10	3	2	2	2	2	2	13
37	2	5	2	2	2	1	2	2	2	1	21	2	5	4	2	13	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	16	2	3	1	2	3	2	13	2	2	1	2	2	2	11
38	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	40	2	3	3	2	10	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	16	4	3	4	3	2	3	19	1	1	2	3	2	2	11
39	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	40	2	3	3	2	10	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	29	2	3	3	4	4	4	20	3	4	3	2	3	2	17
40	3	4	4	4	3	3	2	3	4	1	31	3	4	4	4	15	3	2	1	2	3	2	1	1	4	3	22	1	4	3	5	2	3	18	2	3	4	4	4	3	20
41	2	3	2	3	2	3	1	1	1	22	3	2	4	3	12	5	2	2	3	2	5	5	2	5	2	33	2	3	3	3	3	3	17	4	3	5	2	3	4	21	
42	2	3	2	5	2	1	2	3	4	3	27	2	3	4	5	14	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	23	4	4	4	4	5	4	25	2	3	3	3	3	3	17
43	4	4	3	4	4	4	5	4	4	39	4	4	4	3	15	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	5	4	5	27	
44	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	39	5	4	4	4	17	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	40	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	4	4	5	25
45	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	38	3	3	4	4	14	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	41	4	5	4	5	4	3	25	4	4	5	3	4	5	25
46	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	38	4	3	4	5	16	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	3	3	23
47	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	39	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40	4	2	2	3	2	4	17	3	4	4	4	4	4	23
48	4	5	3	3	2	3	3	3	3	34	4	3	5	5	17	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	30	2	3	1	1	2	3	12	4	2	3	2	4	3	18	
49	3	4	4	4	3	1	2	2	2	2	27	3	4	4	4	15	5	4	3	3	2	1	2	2	2	3	27	3	4	3	4	3	4	21	2	1	1	2	3	4	13
50	4	5	4	4	4	2	3	2	3	2	33	4	5	4	4	17	4	3	4	1	2	2	3	4	4	3	30	4	2	2	1	2	3	14	3	3	4	3	4	4	21

2. Ditjangkau mengemukakan dan memperoleh atau seluruhnya, jinis ini da am bentuk apapun t

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

am bentuk apapun t

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U

State Islamic U



51	5	5	4	4	4	2	2	1	2	2	31	5	5	4	4	18	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	28	3	3	4	4	3	3	20	3	2	1	2	3	4	15
52	4	5	3	3	2	1	2	3	2	2	29	4	5	3	4	16	4	4	4	1	1	2	3	4	3	4	30	3	3	3	4	1	3	17	3	4	4	3	3	2	19
53	5	4	5	5	2	1	2	2	3	3	34	5	4	5	5	19	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38	2	1	2	2	1	1	9	4	3	4	1	3	3	18
54	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	4	3	3	4	14	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41	3	2	3	3	3	2	16	2	2	2	1	1	2	10
55	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	36	4	4	5	1	14	4	5	5	2	1	2	1	1	2	1	24	1	3	1	1	1	1	8	2	3	3	3	2	2	15
56	4	4	2	3	3	1	2	1	2	1	22	4	4	4	2	14	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	27	3	3	3	3	2	2	16	2	1	1	1	1	2	8
57	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	27	3	2	4	4	13	5	4	5	1	2	1	2	1	2	1	24	2	2	1	2	2	1	10	2	3	3	2	2	2	14
58	5	2	3	3	2	1	2	1	2	2	24	5	5	3	5	18	5	5	5	2	2	2	2	2	2	3	30	3	2	3	2	2	3	15	2	1	2	2	1	2	10
59	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	28	4	3	4	4	15	4	4	3	1	1	1	1	2	2	2	21	2	2	2	1	2	2	11	3	3	2	2	3	1	14
60	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	22	5	5	3	5	18	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	30	3	2	3	3	3	4	18	2	2	1	2	2	3	12
61	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	27	2	3	3	3	11	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	22	4	3	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	4	21
62	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	38	2	2	4	2	10	3	3	4	1	2	1	2	2	2	2	22	3	2	3	4	3	3	18	4	4	3	3	4	5	23
63	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	21	3	2	3	2	10	4	3	3	2	3	2	2	2	1	2	24	4	2	3	3	4	4	20	3	3	4	3	3	4	20
64	2	5	2	2	3	2	4	4	3	3	29	2	5	2	2	11	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	29	2	2	2	2	2	2	12	4	3	3	4	4	3	21
65	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	5	5	3	5	18	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	18	2	1	1	2	3	3	12	2	2	2	2	2	5	15
66	2	2	3	2	5	5	2	5	2	3	33	5	5	2	5	17	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	20	2	4	4	4	4	2	20	2	1	2	3	3	4	15
67	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	25	2	2	2	2	8	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	17	4	4	4	4	4	3	23	2	4	4	4	2	4	20
68	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	21	5	5	5	5	20	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	20	1	2	1	2	1	4	11	5	4	4	4	3	3	23
69	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	26	3	2	3	3	11	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	19	2	3	2	2	2	4	15	5	1	2	1	4	2	15
70	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	20	5	5	2	5	17	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	20	2	1	2	1	2	1	9	5	2	2	2	4	2	17
71	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	22	2	2	5	2	11	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	34	2	1	1	1	1	2	8	4	2	2	2	2	1	13
72	2	5	3	2	1	1	2	1	3	3	22	2	5	2	3	12	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	25	2	3	2	3	3	2	15	2	1	1	1	2	4	11
73	4	3	4	4	2	1	2	3	4	2	29	4	3	4	4	15	3	5	2	2	1	2	2	2	3	3	25	2	2	1	2	1	1	9	5	2	3	3	2	4	19
74	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	8	5	3	2	2	2	3	4	4	3	4	32	2	1	2	1	2	3	11	5	1	2	1	1	2	12
75	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	30	2	2	3	3	10	3	5	4	2	2	2	3	4	3	3	31	3	2	4	4	3	1	17	1	2	1	2	3	3	12
76	2	5	1	4	4	4	4	4	1	4	34	2	5	5	1	13	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	46	4	4	4	2	1	2	17	2	4	4	3	1	2	16
77	3	2	3	5	5	5	2	5	5	5	38	3	2	3	3	11	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	31	3	2	2	2	2	3	14	4	4	2	1	2	3	16

2. Ditinjau mengemukakan dan tempatkan sebagai atau seluruhnya, menyebutkan apa pun t

State Islamic U

78	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	20	2	2	2	2	1	7	4	3	3	4	4	4	1	1	2	3	29	2	2	3	2	2	2	13	3	2	2	2	3	2	14
79	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	20	3	2	2	2	2	9	3	4	2	2	4	4	2	2	3	4	30	4	4	3	4	4	4	23	1	3	2	2	2	1	11
80	1	5	5	2	2	2	2	2	5	2	24	5	5	2	5	17	4	4	2	2	3	2	4	4	3	3	31	3	4	3	4	4	5	23	2	3	4	4	4	5	22	
81	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	22	2	2	1	1	6	1	2	3	1	1	2	3	3	3	2	21	4	3	4	5	5	3	24	2	3	4	4	5	4	22	
82	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	25	2	3	2	3	10	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	35	4	4	4	5	4	4	25	2	4	5	5	3	4	23	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	37	4	4	4	4	16	3	4	2	2	1	2	3	3	3	3	26	4	4	3	5	4	4	24	4	4	5	4	4	3	24	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47	5	5	5	5	20	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	33	1	2	1	4	5	5	18	4	3	5	4	4	4	24	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	1	3	4	1	4	29	2	2	2	4	4	4	18	2	1	4	5	5	3	20	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	44	4	4	4	5	18	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	15	2	1	1	1	1	4	10	2	2	4	4	4	3	19	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	35	4	4	4	4	16	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	27	2	3	2	3	3	4	17	2	1	1	1	4	5	14	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	36	4	4	4	4	16	2	2	5	4	5	4	3	2	3	4	34	2	2	1	2	1	5	13	1	2	3	3	4	4	17	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	35	4	4	4	4	17	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34	2	1	2	1	2	3	11	3	1	2	1	5	5	17	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	33	4	4	4	4	18	4	4	4	4	1	3	4	2	2	4	32	2	2	3	2	2	5	16	1	2	1	2	3	3	12	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	31	4	4	2	4	14	2	3	4	4	2	4	4	2	2	3	30	2	2	3	2	3	4	16	2	3	2	2	5	4	18	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	22	4	4	2	4	16	3	3	3	2	4	1	2	3	1	1	23	3	1	2	1	2	2	11	3	3	2	3	4	4	19	
93	2	3	3	3	2	2	2	2	5	5	26	2	3	1	3	9	5	4	1	2	3	3	3	4	3	4	32	4	2	3	3	3	3	18	3	2	1	2	2	3	13	
94	1	2	5	5	5	2	1	2	2	2	29	2	5	4	2	13	4	4	4	3	4	3	4	2	2	1	31	2	2	1	2	1	5	13	2	3	3	3	3	2	16	
95	2	4	4	4	4	2	2	3	5	5	32	2	2	4	4	12	3	4	1	2	3	3	3	3	4	4	30	5	5	4	5	4	5	28	3	2	1	1	4	4	15	
96	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	29	2	2	1	5	10	4	3	4	5	5	5	5	2	1	2	36	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	2	3	3	19	
97	4	2	5	1	4	4	5	4	4	4	36	2	2	2	3	9	2	2	1	3	4	3	2	2	2	1	22	2	2	2	3	1	2	12	2	1	4	2	1	1	11	
98	3	2	3	2	5	2	2	1	2	1	25	5	2	1	4	12	3	4	4	1	1	2	3	2	3	2	25	3	2	2	2	4	4	17	2	2	4	2	3	3	16	
99	4	3	3	4	4	4	5	2	2	3	34	2	1	1	4	8	3	3	4	2	2	3	4	2	3	2	28	3	4	4	4	4	4	23	1	2	1	2	1	2	9	
100	2	4	4	4	5	3	5	5	4	4	41	3	4	4	4	15	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	41	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	4	24	
101	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	39	5	5	5	5	20	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	
102	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33	4	3	3	3	13	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	34	4	3	3	4	3	1	18	2	3	3	2	3	4	17	
103	3	3	4	4	4	4	4	2	3	1	32	2	4	3	5	14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	3	4	21	
104	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	40	4	3	4	5	16	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	38	4	3	4	3	4	5	23	4	4	4	4	5	5	26	

2. Ditinjau mengemukakan dan memperoleh sebagian atau seluruhnya melalui cara yang wajar. UIN Suska Riau, menyebutkan sumber: penyusunan laporan ini da am bentuk apapun t



105	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	40	4	3	3	4	14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	39	4	4	4	4	4	5	25	4	3	4	4	4	4	23	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24
107	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	34	5	3	4	5	17	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	42	5	2	4	3	5	5	24	4	5	3	3	3	4	22	
108	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	31	4	3	3	3	13	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	
109	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	36	5	3	4	3	15	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33	4	3	3	3	4	4	21	3	4	2	2	2	2	15	
110	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	30	4	4	2	3	13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	4	3	4	20	
111	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	42	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4	5	5	5	28	
112	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	20	1	5	1	5	12	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	3	1	3	1	1	10	1	1	3	1	2	2	10	
113	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	4	25	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	23	2	4	2	2	2	2	14	2	3	2	2	1	2	12	
116	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	4	4	5	26	
117	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	40	4	3	4	3	14	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	33	5	3	4	3	5	4	24	4	3	3	4	4	4	22	
118	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33	4	4	3	4	15	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	3	4	4	3	4	3	21	3	3	4	4	4	4	22	
119	3	4	3	3	2	4	3	3	4	5	35	4	3	3	4	14	3	3	4	4	4	3	2	4	5	4	36	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	5	26	
120	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	32	4	3	3	5	15	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	34	3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18	
121	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	45	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	4	5	4	27	
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	18	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44	5	4	4	4	5	4	26	5	4	5	4	4	5	27	
123	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	42	5	4	4	4	17	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	42	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	5	4	4	26	
124	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43	4	5	4	5	18	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	46	5	4	5	5	5	4	28	5	4	4	5	4	5	27	
125	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	45	5	4	4	3	16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	5	25	
126	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47	4	5	5	3	17	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47	5	5	4	4	5	5	28	5	5	4	4	5	5	28	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	5	4	4	25	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	3	3	3	13	3	3	2	4	3	3	3	5	1	4	31	3	3	4	3	4	3	20	3	4	3	3	4	3	20	
129	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	35	4	4	5	3	16	3	3	3	2	5	2	4	2	5	3	32	2	4	2	5	3	4	20	2	3	2	4	2	4	17	
130	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	40	4	5	3	3	15	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	42	4	4	5	5	4	4	26	3	4	4	4	4	4	23	

2. Ditinjau dari segi bentuk dan isi, laporan ini dapat dikategorikan sebagai laporan yang bersifat administratif, yaitu yang berkaitan dengan kegiatan sehari-hari di lingkungan organisasi, yang bersifat administratif, yaitu yang berkaitan dengan kegiatan sehari-hari di lingkungan organisasi.

State Islamic U



Lampiran 6. Dokumentasi



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



BIOGRAFI PENULIS



Nadya Syahwella Fitri adalah nama penulis skripsi ini, lahir di Air tiris pada tanggal 8 Januari 2000 dan merupakan anak Ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak M.af dan Ibu Rukminiwati. Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari SDN 021 Air tiris dan lulus pada Tahun 2012, Penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Kampar dan lulus pada tahun 2015, Selanjutnya penulis menempuh Pendidikan di SMA Negeri 1 Kampar dan dinyatakan lulus pada tahun 2018.

Pada tahun 2019 penulis melanjutkan Pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tepatnya pada program studi S1 Manajemen dengan Konsentrasi Pemasaran (*Marketing*). Selama masa perkuliahan penulis melakukan praktek kerja lapangan (PKL) di Kantor Sat Lantas Polres Kampar Pada tanggal 10 Januari-10 Maret 2022, Selanjutnya, Pada tanggal 04 Juli-30 Agustus 2022 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Tambak Kecamatan Langgam, Kabupaten Pelalawan.

Pada tanggal 12 Juli 2023 Penulis melaksanakan Ujian Komprehensif, pada tanggal 13 Juni 2023 melaksanakan Ujian Seminar Proposal dan pada tanggal 04 Januari 2024 penulis melaksanakan ujian munaqasah dengan judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T (Studi Pada Pengguna Jasa J&T Express Bangkinang)”** dan dinyatakan lulus dengan gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Hak Cipta Diindungi 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.