

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU YES DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA JNE EXPRESS KRAS KEDIRI)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh :

YUDHA PRAKASA

9.313.138.16

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul:

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU YES DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada JNE EXPRESS Kras Kediri)**

Ditulis Oleh :

Yudha Prakasa

9313.138.16

Telah disetujui untuk diujikan.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIDN.2104108403

NOTA DINAS

Kediri, 29 Juni 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Yudha Prakasa
NIM : 931313816
Judul : PENGARUH KETEPATAN WAKTU YES DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada JNE EXPRESS Kras Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S – 1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIDN.2104108403

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 September 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Yudha Prakasa
NIM : 931313816
Judul : PENGARUH KETEPATAN WAKTU YES DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada
JNE EXPRESS Kras Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 21 Juli 2021, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Andriani, SE., MM
NIP. 19730113 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIDN.2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU YES DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada JNE EXPRESS Kras Kediri)**

YUDHA PRAKASA

9313.138.16

Telah diajukan di depan sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kediri pada tanggal 21 Juli 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

NIP.19720412 200604 2 001


(.....)

2. Penguji I

Dr. Andriani, SE., MM

NIP. 19730113 200312 2 001


(.....)

3. Penguji II

Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI

NIDN.2104108403


(.....)

Kediri, 21 Juli 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mashlihin, M.H.I

NIP.19750101 199803 1 002

MOTTO

إِنَّ أَحْسَنَ تُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ...

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri...

(QS. AI-ISRA [17] : 7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Rasa Syukur terbesar tetap terhaturkan kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam terpanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.
2. Dengan bangga kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, Bapak Tawarijanto dan Ibu Sriwati yang selalu membimbing dan mendoakan anaknya dengan tulus dan penuh kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan putranya di masa depan.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Andriani, SE., MM dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
4. Teruntuk Pemilik, karyawan dan pelanggan JNE EXPRESS Kras Kediri.
5. Teruntuk sahabatku tergokil KJT (Kerpen, Kabul, Rikele, Puklis, Gus Muade, Penul, Rukza dan Febrion A) dan sahabatku Bluecaterpillar (Febrian W, Mahdum, Fikri, Riczy, Muklis, Irma, Awaliya, Lailatul, Alfi, Nana dan Ira) serta teman-teman ES yang telah banyak membantu dan memberi dukungan.
6. Teruntuk lembaga pendidik IAIN Kediri dan civitas akademik yang telah membantu penulis dalam menambah ilmu dan pengalaman sebagai bekal kehidupan nantinya.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Ketepatan Waktu YES dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE EXPRESS Kras Kediri)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun akhirat.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberi petunjuk dan suri tauladan kepada kita dengan ajaran yang dibawanya yaitu Agama Islam.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa serta bimbingan atau dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak dan Ibu dosen serta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Ekonomi Islam.
4. Ibu Dr. Andriani, SE., MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Pemilik JNE EXPRESS Kras Kediri yang telah memberikan izin peneliti untuk mengadakan penelitian di JNE EXPRESS tersebut.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
7. Kawan-kawan seperjuangan di IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis berharap semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Aamiin

Kediri, 20 September 2021
Peneliti,



Yudha Prakasa
NIM. 931313816

ABSTRAK

YUDHA PRAKASA, Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE., MM. dan Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI. Pagaruh Ketepatan Waktu YES dan Fasilitas Terhadap

Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE EXPRESS Kras Kediri) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program Studi Ekonomi Syariah, IAIN Kediri, 2021.

Kata Kunci : Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan.

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terbesar dan dengan jaringan terluas di Indonesia saat ini. Kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Persaingan bisnis yang semakin ketat memicu para pemilik usaha tersebut untuk terus memberikan pelayanan terbaik dan sarana penunjang (fasilitas) guna menarik perhatian pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu YES dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Random Sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan JNE Kras Kediri dengan sampel yang berjumlah 349 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Ketepatan waktu layanan YES di JNE Kras Kediri termasuk dalam kategori baik 2) Fasilitas di JNE Kras Kediri dalam kategori baik 3) Kepuasan pelanggan di JNE Kras Kediri termasuk kategori puas 4) Dari hasil uji korelasi *pearson* sebesar 0,653 dan nilai signifikansi 0,000 artinya terdapat hubungan yang kuat serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. 5) Dari hasil uji korelasi *pearson* sebesar 0,603 dan nilai signifikansi 0,000 artinya terdapat hubungan yang kuat serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. 6) Dari hasil uji korelasi berganda diperoleh Sig. F *change* sebesar 0,000 dimana nilai tersebut $< 0,05$ yang berarti ketepatan waktu layanan YES dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari nilai determinasi (R^2) atau *R square* memiliki nilai sebesar 0,465 atau 46,5%, yang artinya bahwa ketepatan waktu layanan YES dan fasilitas berpengaruh sebesar 46,5% terhadap kepuasan pelanggan di JNE Kras Kediri. Sedangkan sisanya (53,5%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti daya tanggap, empati dan asuransi.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUANii

NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Telaah Pustaka	10
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI	15
A. Ketepatan Waktu	15
B. Fasilitas	20
C. Kepuasan Pelanggan	24
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Rancangan Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian.....	33

C. Populasi dan Sampel	33
D. Definisi Operasional Variabel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	37
G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Analisis Data	39
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Deskripsi Data.....	52
BAB V.....	81
PEMBAHASAN	81
A. Ketepatan Waktu YES pada JNE Kras Kediri	81
B. Fasilitas Pada JNE Kras Kediri	83
C. Kepuasan Pelanggan Pada JNE Kras Kediri.....	85
D. Pengaruh Ketepatan Waktu YES Terhadap Kepuasan Pelanggan di JNE Express Kras Kediri.....	87
E. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di JNE Kras Kediri.....	90
F. Pengaruh Ketepatan Waktu YES dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di JNE Kras Kediri	94
BAB VI	98
PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	106
RIWAYAT HIDUP.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Kurir 2018, 2019 dan 2020	3
Tabel 1.2 Jasa Pengiriman Barang Kediri.....	4

Tabel 1.3 Data Tahun Pendirian JNE Agen Kediri.....	4
Tabel 1.4 Produk Jasa Pengiriman JNE.....	5
Tabel 1.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE Kras Kediri	6
Tabel 1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang JNE Kras Kediri	6
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel X1	35
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel X2	35
Tabel 3.3 Indikator Penelitian Variabel Y	36
Tabel 3.4 Pedoman Pemberian Skor	40
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Nilai r	46
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Ketepatan Waktu YES (X1)	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Fasilitas (X2).....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Ketepatan Waktu YES (X1).....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Fasilitas (X2).....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.7 Deskripsi Data Hasil Penelitian	58
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Ketepatan Waktu YES (X1), Fasilitas (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Ketepatan Waktu YES (X1)	62
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X2)	63
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	64
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Pearson.....	71
Tabel 4.15 Analisis Korelasi Berganda.....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73

Tabel 4.17 Uji F	76
Tabel 4.18 Uji Parameter Regresi (Uji Statistik t)	78
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi JNE Kras.....	52
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lampiran Bab 4	106
Lampiran 2 : Lampiran Bab 5	109
Lampiran 3 : Angket Penelitian	112
Lampiran 4 : Proses Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu YES , Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan	114
Lampiran 5 : Surat Penelitian Dari Kampus	117
Lampiran 6 : Daftar Konsultasi Bimbingan	118