

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Tinjauan Pustaka.....	14
1.5.1 Tinjauan Teori.....	14
1.5.2 Tinjauan Empiris.....	37
1.6 Kerangka Pemikiran.....	43
1.7 Hipotesis.....	44
1.8 Definisi Konsep dan Operasional.....	45
1.8.1 Definisi Konsep.....	45
1.8.2 Definisi Operasional.....	46
1.9 Metode Penelitian.....	53
1.9.1 Jenis Penelitian.....	53
1.9.2 Objek Penelitian.....	53
1.9.3 Lokasi Penelitian.....	54
1.9.4 Populasi dan Sampel.....	54
1.9.5 Teknik Sampling.....	56
1.9.6 Sumber Data.....	57
1.9.7 Teknik Pengujian Instrumen.....	59
1.9.8 Analisis Data.....	62
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	66

2.1	Gambaran umum PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	66
2.1.1	Sejarah Perusahaan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	66
2.1.2	Visi dan Misi Perusahaan JNE.....	67
2.1.3	Struktur Organisasi JNE.....	68
2.1.4	Produk PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	70
2.1.5	Syarat dan Ketentuan Pengiriman JNE.....	72
2.1.6	Mekanisme Pengiriman Barang	73
2.2	Gambaran Umum PT J&T	74
2.2.1	Sejarah perusahaan PT J&T	74
2.2.2	Visi dan Misi Perusahaan J&T.....	74
2.2.3	Struktur Organisasi J&T	76
2.2.4	Produk J&T	78
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		79
3.1	Hasil Uji Instrumen	79
3.2	Karakteristik Responden	87
3.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	91
3.4	Perhitungan SERVICE QUALITY (SERVQUAL)	156
3.5	Uji Beda (<i>Independent Sample t-test</i>)	170
3.6	Pembahasan.....	180
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		189
4.1.	Kesimpulan	189
4.2.	Saran.....	190
DAFTAR PUSTAKA		192
LAMPIRAN		194

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 TOP BRAND INDEX (TBI) Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2018-2021	4
Tabel 1.2 Perbedaan antara JNE dan J&T	5
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk per RT di Desa Jambon, 2022	7
Tabel 1.4 Perbedaan antara karakteristik barang dan karakteristik jasa	40
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 1.6 Penjelasan Turunan Teori Utama sampai dengan Item-Item Pertanyaan	50
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	81
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	82
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	83
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i>	84
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Emphaty</i>	85
Tabel 3.6 Hasil Uji Realiabilitas	86
Tabel 3.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	87
Tabel 3.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 3.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	89
Tabel 3.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
Tabel 3.11 Fasilitas Fisik yang ada di JNE sudah cukup baik dan lengkap.....	92
Tabel 3.12 Tempat duduk yang disediakan JNE untuk menunggu antrian sudah cukup baik	94
Tabel 3.13 Tempat Pelayanan JNE Rapi.....	95
Tabel 3.14 Tempat Pelayanan JNE Bersih.....	96
Tabel 3.15 Perlengkapan yang digunakan di JNE sudah Memadai	97
Tabel 3.16 Sarana Komunikasi (Iklan, Banner, Brosur,dll) Menarik dan Mudah Dipahami	98
Tabel 3.17 JNE Memberikan Layanan Tepat Waktu.....	99
Tabel 3.18 JNE Memberikan Informasi yang jelas, Apabila terjadi keterlambatan	100
Tabel 3.19 JNE Selalu Menepati Janji	101

Tabel 3.20 Informasi layanan yang tepat dan baik saat menghubungi JNE	102
Tabel 3.21 Solusi yang akurat terhadap permasalahan yang disampaikan ke JNE	103
Tabel 3.22 Informasi Layanan yang Akurat dari Karyawan JNE.....	104
Tabel 3.23 JNE Tanggap dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Secara Langsung	105
Tabel 3.24 JNE Tanggap Dalam Merespon Permasalahan Melalui Telepon	106
Tabel 3.25 JNE Tanggap Dalam Merespon Permasalahan Melalui Internet.....	107
Tabel 3.26 Karyawan JNE Cepat dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Secara Langsung	108
Tabel 3.27 Karyawan JNE Cepat dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Melalui Telepon	109
Tabel 3.28 Karyawan JNE Cepat dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Melalui Internet	110
Tabel 3.29 Karyawan JNE Memiliki Pengetahuan yang Baik Terkait Pekerjaannya	111
Tabel 3.30 Responden Percaya Menggunakan Layanan JNE.....	112
Tabel 3.31 JNE Menyediakan Asuransi untuk Menjamin Keamanan Barang- barang Elektronik	113
Tabel 3.32 Responden Percaya dengan Karyawan JNE	114
Tabel 3.33 Responden Tidak Ragu Menggunakan Layanan JNE.....	115
Tabel 3.34 JNE Menjamin Kerahasiaan Pengiriman Paket	116
Tabel 3.35 JNE Memiliki Waktu Operasi yang Cocok dan Nyaman Bagi Para Pelanggan	117
Tabel 3.36 Karyawan JNE Memberikan Perhatian Personal Kepada Pelanggan	118
Tabel 3.37 JNE Mengetahui Kebutuhan Spesifik Pelanggan	119
Tabel 3.38 Admin maupun Kurir JNE Sopan dan Ramah dalam Melakukan Pelayanan	120
Tabel 3.39 Karyawan JNE Bersikap Simpatik dan Sanggup Menenangkan Karyawan Setiap ada Masalah	121
Tabel 3.40 Data Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa JNE	122

Tabel 3.41 Fasilitas Fisik yang ada di J&T sudah cukup baik dan lengkap	125
Tabel 3.42 Tempat duduk yang disediakan J&T untuk menunggu antrian sudah cukup baik	126
Tabel 3.43 Tempat Pelayanan J&T Rapi	127
Tabel 3.44 Tempat Pelayanan J&T Bersih	128
Tabel 3.45 Perlengkapan yang Digunakan di J&T Sudah Memadai	129
Tabel 3.46 Sarana Komunikasi (Iklan, Banner, Brosur,dll) Menarik dan Mudah Dipahami	130
Tabel 3.47 J&T Memberikan Layanan Tepat Waktu.....	131
Tabel 3.48 J&T Memberikan Informasi yang Jelas, Apabila Terjadi Keterlambatan	132
Tabel 3.49 J&T Selalu Menepati Janji.....	133
Tabel 3.50 Informasi Layanan yang Tepat dan Baik saat Menghubungi J&T ...	134
Tabel 3.51 Solusi yang Akurat Terhadap Pemasalahan yang Disampaikan ke J&T	135
Tabel 3.52 Informasi Layanan yang Akurat dari Karyawan J&T.....	136
Tabel 3.53 J&T Tanggap dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Secara Langsung	137
Tabel 3.54 J&T Tanggap dalam Merespon Permasalahan Melalui Telepon	138
Tabel 3.55 J&T Tanggap dalam Merespon Permasalahan Melalui Internet.....	139
Tabel 3.56 Karyawan J&T Cepat dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Secara Langsung	140
Tabel 3.57 Karyawan J&T Cepat dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Melalui Telepon	141
Tabel 3.58 Karyawan J&T Cepat dalam Merespon Permasalahan Pelanggan Melalui Internet	142
Tabel 3.59 Karyawan J&T Memiliki Pengetahuan yang Baik Terkait Pekerjaannya	143
Tabel 3.60 Responden Percaya Menggunakan Layanan J&T	144
Tabel 3.61 J&T Menyediakan Asuransi untuk Menjamin Keamanan Barang-barang Elektronik	145
Tabel 3.62 Responden Percaya dengan Karyawan J&T	146

Tabel 3.63 Tidak Ragu dalam Menggunakan Layanan Jasa J&T.....	147
Tabel 3.64 J&T Menjamin Kerahasiaan Pengiriman Paket.....	148
Tabel 3.65 J&T Memiliki Waktu Operasional yang Cocok dan Nyaman Bagi Para Pelanggan	149
Tabel 3.66 Karyawan J&T Memberikan Perhatian Personal Kepada Pelanggan	150
Tabel 3.67 J&T Mengetahui Kebutuhan Spesifik Pelanggan	151
Tabel 3.68 Admin maupun Kurir J&T Sopan dan Ramah dalam Melakukan Pelayanan	152
Tabel 3.69 Karyawan J&T Bersikap Simpatik dan Sanggup Menenangkan Pelanggan Setiap ada Masalah.....	153
Tabel 3.70 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Persepsi Kualitas Jasa J&T.....	154
Tabel 3.71 Hasil Analisis Servqual JNE.....	157
Tabel 3.72 Hasil Analisis Servqual J&T.....	164
Tabel 3.73 Hasil Perbandingan t hitung dan t tabel persepsi dan ekspektasi.....	171
Tabel 3.74 Hasil Uji Hipotesis (Perbandingan t hitung dan t tabel)	176

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gap Dalam Kualitas Jasa.....	29
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 2.1 Logo JNE	66
Gambar 2.2 Struktur Organisasi JNE cabang Jambon.....	69
Gambar 2.3 Logo J&T	74
Gambar 2.4 Struktur Organisasi J&T	76