



## Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabahi Kabupaten Alor

Siti Sunarti Arsat

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribuana Kalabahi

### Abstract

Received: 21 Agustus 2023  
Revised: 31 Agustus 2023  
Accepted: 3 September 2023

This Research Purposes To Know The Influence Of The Dimensions Of Service Quality On Customer Satisfaction Pt JneKalabahi Branch, Alor Regency This type of research Is a Quantitative Research With Data Collection Techniques Namely Observation Questionnaires, Interviews, and Documentation Studies This Research Uses Data Primary. The population in this study are all customers at Pt Jne Branches Kalabahi and the sampling technique in this study are coincidental Sampling Then the sample in the study is the customer at Pt Jne Branch Kalabahi, totaling 30 people who were used as samples in this study The statistical method used in this research is linear regression Multiplied By Seeing The Significant Value Of The T Test And The Significant Value Of The F Test As Reject Ukur In Taking Hypotheses. The results of this study show Babwa: (1), Partially Physical Evidence Variables Choose a Significance Value of 0.004 or 0.4% Where This Value Is Smaller From the alpha value, which is 0.05 or 5%, the results of this research are acceptable. H<sub>1</sub> which Stating that the Physical Evidence Variable has a Partial Positive Effect. Against Customer Satisfaction at Pt Jne Kalabahi Branch (2). Partially The Reliability Variable Has a Significant Value of 0.003 or 0.3% where This value is smaller than the alpha value, which is 0.05 or 5%, so the research results Inn Accepts H<sub>2</sub> Which states that the reliability variable is partial Positive Influence on Customer Satisfaction at Pt JneKalabahi Branch (3) Partially the responsiveness variable has a significant value of 0.017 or 1.7% where this value is smaller than the alpha value which is 0.05 or 5% so The results of this study accept H<sub>3</sub> which confirms that the responsiveness variable Partially Has a Positive Influence on Customer Satisfaction Jne. Kalabahi Branch (4). Partially Guarantee Variables Have Value Significant 0.037 or 3.7% where this value is smaller than the alpha value That is equal to 0.05, namely 5% so that the results of this researcher are partially accepted H<sub>4</sub> which states that the guarantee variable partially has a positive effect Against Restricted Customer Satisfaction at Pt Jne Kalabahi Branch (5) in a manner Partial Empathy Variable Has A Significant Value Of 0.018 Or 1.8% Where This value is smaller than the alpha value, H<sub>5</sub> which is equal to 0.05, which is 5% so that the results This Research Partially Empathy Variable Has a Positive Influence on Satisfaction Customers at Pt Jne.cabang Kalabahi. So that the results of this research are partial Accepting Language Stating That Guarantee Variables Are Partially Influential Positive Against Customer Satisfaction at Pt JneKalabahi Branch (6). Simultaneously Variables Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy has a significant value of 0.000 or 0.0%, where is this value Smaller than the alpha value, which is equal to 0.05, which is 5%, so the research results It partially accepts H<sub>6</sub> which states that the physical evidence variable Reliability, Responsiveness, Ja 4 Assurance, And Empathy Simultaneously E Positive Against Customer Satisfaction at PT. Jne Kalahahi

**Keywords:** Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Satisfaction Customer

(\* ) Corresponding Author: [sitinharty@gmail.com](mailto:sitinharty@gmail.com)



---

**How to Cite:** Arsat, S. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 905-919. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8395252>

---

## PENDAHULUAN

Dalam era perdagangan setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Bukan hanya perusahaan yang sudah bertaraf internasional dan go public saja tetapi usaha kecil menengah pun juga mengalami persaingan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan caramemberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi sebuah bisnis, karena dapat menciptakan komitmen dan loyalitas terhadap suatu produk. Konsumen akan membeli berulang-ulang, karena sudah tercipta kepercayaan dan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Fandy (2005), kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan dengan satu dengan pelayanan lain yang sejenis sehingga pelanggan dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Kalabahi dengan perusahaan lain.

Daya tanggap (responsiveness) berupa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan juga perlu diperhatikan. Bukti fisik (tangible) seperti peralatan pemeriksaan, ruang tunggu yang perlu diperhatikan dan oleh pihak karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Selanjutnya yaitu Empati (empathy) yaitu sikap atau rasa empati seperti kesediaan mendengarkan keluhan pelanggan, perhatian personal kepada pelanggan adalah hal yang sangat perlu untuk diperhatikan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan pihak karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu diperhatikan. Kemudian jaminan (assurance) seperti keamanan dan kenyamanan, akurasi pemeriksaan serta pelayanan yang berkualitas juga perlu diperhatikan. Seluruh dimensi diatas adalah hal yang sangat penting diperhatikan, dipelihara dan bahkan harus ditingkatkan dengan tujuan agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien.

PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang kalabahi merupakan salah satu perusahaan yang berada di kota kalabahi yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) selalu menawarkan jasa pengiriman barang kepada pelanggan. Namun jasa pelayanan yang di berikan oleh karyawan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang masih belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia sehingga hal dapat mempengaruhi

kepuasan pelanggan. Kepuasan sendiri tercipta melalui jasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) kepada pelanggan.

Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bila jasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) akan mendorong terciptanya kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) maka akan sangat mempengaruhi loyalitas dalam benak pelanggan. Oleh karena itu, perlu ada upaya memahami nilai-nilai yang di harapkan pelanggan dan atas dasar itu kemudian berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin. Cara yang dapat di tempuh untuk memahami harapan konsumen dan kebutuhan konsumen antara lain dengan melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kalabahi Kabupaten Alor sering mengalami masalah menyangkut dengan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) masih belum optimal salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan yang ada pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah kurangnya tenaga kerja.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Kalabahi Kabupaten Alor penulis melihat masih banyak kesenjangan seperti keluhan yang banyak ditemui antara lain mengenai pelayanan karyawan yaitu masih sangat lambat kepada pelanggan, seperti menginput barang-barang kiriman yang terkadang kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Layanan dengan kualitas yang buruk, seperti daya tanggap yang lambat, pelayanan yang kurang baik serta respon yang cenderung lambat akan menimbulkan rasa tidak puas kepada pelanggannya yang pada akhirnya tidak menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan di kemudian hari. Untuk itu pihak PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) serta seluruh karyawan harus dapat meningkatkan profesionalismenya dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien sehingga dan anggota keluarganya akan merasa puas.

## **LANDASAN TEORI**

Menurut Churchill (2022), kepuasan Pelanggan memiliki reaksi secara keseluruhan antara harapan konsumsi dengan produk atau jasa didasar persepsi reaksi, evaluasi, dan psikologis. Menurut Kurniawan (2022), kepuasan Pelanggan adalah ketika informasi seperti produk diskon dan penawaran khusus lainnya pada produk yang berbeda perjalanan di masyarakat, dapat meningkatkan tingkat kepuasan Pelanggan. Menurut Kotler (2019), mendasarkan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka Pelanggan akan merasa kecewa.

Menurut Kotler (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, Pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, Pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, Pelanggan akan sangat puas atau senang.

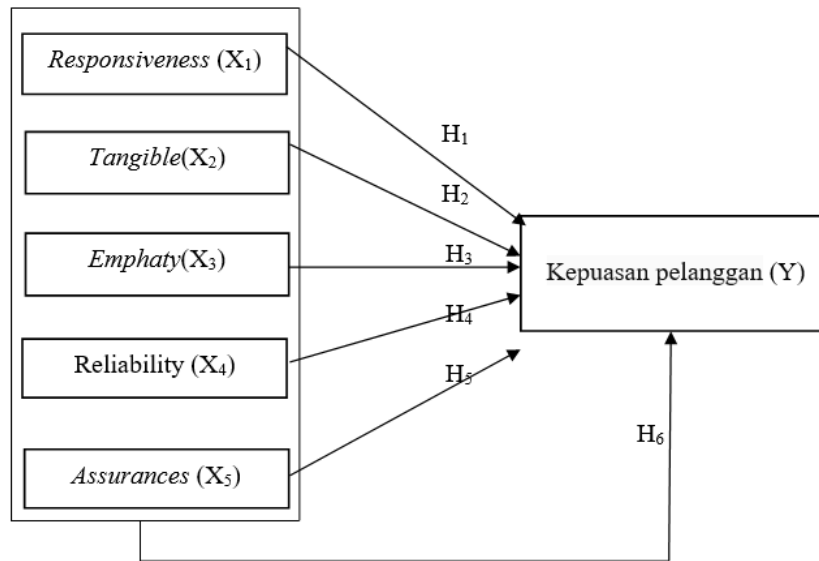
Menurut Tjiptono (2019), kepuasan Pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan Pelanggan adalah respon atau tanggapan Pelanggan yang berupa perasaan ataupun penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan sampel penelitian adalah Pelanggan yang datang mengambil barang pesanan pada PT. JNE Cabang Kalabahi Kabupaten Alor. Adapun metode yang di gunakan untuk penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling yaitu* teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang secara kebetulan di temui peneliti di lokasi penelitian dalam kurun waktu masa penelitian dan dianggap cocok menjadi responden, akan dijadikan sebagai sampel. Oleh karena itu peneliti telah menjumpai secara kebetulan responden sebanyak 30 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi atau pengamatan langsung, wawancara , kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan 2 tahapan analisis yaitu analisis pendahuluan dan analisis lanjutan. Analisis Pendahuluan terdiri atas statistik deskriptif, uji instrument dan uji asumsi klasik. Analisa lanjutan terdiri atas analisis regresi linier berganda, dan analisis uji t uji F.

Hipotesis penelitian adalah (1) Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Cabang Kalabahi Kabupaten Alor. (2) Pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Cabang Kalabahi Kabupaten Alor. (3) Pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Cabang Kalabahi Kabupaten Alor. (4) Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan pelanggan pada PT,JNE Cabang Kalabahi Kabupaten Alor. (5) Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Cabang Kalabahi Kabupaten Alor.(6) Pengaruh Daya Tanggap,Bukti Fisik, Empaty, Keandalan Dan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.JNE Cabang Kalabahi Kabupaten Alor. Kerangka dasar penelitiandapat dilihat pada gambar berikut ini.



**Gambar 1. Kerangka Dasar Penelitian**

Keterangan:

: Pengaruh secara parsial

: Pengaruh secara simultan

H : Hipotesis

X : Variabel independen

Y : Variabel dependen

## HASIL PENELITIAN

### Hasil Uji Kuesioner/Instrumen

Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk masing-masing variabel yang di gunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

### Hasil Uji Validitas Variabel

Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X<sub>1</sub>)

Hasil uji validitas variabel ketanggapan (X<sub>1</sub>) dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X<sub>1</sub>)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>tabel</i>	<i>Keterangan</i>
<b>P1</b>	0,881	0,3	Valid
<b>P2</b>	0,908	0,3	Valid
<b>P3</b>	0,867	0,3	Valid
<b>P4</b>	0,856	0,3	Valid
<b>P5</b>	0,921	0,3	Valid
<b>P6</b>	0,812	0,3	Valid
<b>P7</b>	0,818	0,3	Valid

*Sumber data penelitian olahan SPSS 2022*

Berdasarkan hasil uji validitas variabel ketanggapan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan

demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel ketanggapan dinyatakan valid.

#### Hasil uji validitas variabel bukti fisik (X<sub>2</sub>)

Hasil uji validitas variabel bukti fisik (X<sub>2</sub>) dapat dilihat tabel ini  
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X<sub>2</sub>)

<i>Pertanyaan</i>	<i>ersonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
<b>P1</b>	0,872	0,3	valid
<b>P2</b>	0,795	0,3	valid
<b>P3</b>	0,857	0,3	valid
<b>P4</b>	0,816	0,3	valid
<b>P5</b>	0,876	0,3	valid
<b>P6</b>	0,847	0,3	valid
<b>P7</b>	0,663	0,3	valid

*Sumber data penelitian olahan SPSS 2023*

Berdasarkan hasil uji Variabel Bukti Fisik diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk Variabel Bukti Fisik dinyatakan valid.

#### Hasil Uji Validitas Variabel variabel empati (X<sub>3</sub>)

Hasil uji validitas variabel empati (X<sub>3</sub>) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel variabel empati (X<sub>3</sub>)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
<b>P1</b>	0,824	0,3	Valid
<b>P2</b>	0,751	0,3	Valid
<b>P3</b>	0,662	0,3	Valid
<b>P4</b>	0,818	0,3	Valid
<b>P5</b>	0,823	0,3	Valid
<b>P6</b>	0,811	0,3	Valid
<b>P7</b>	0,772	0,3	Valid

*Sumber data penelitian olahan SPSS 2023*

Berdasarkan hasil uji validitas variabel ketanggapan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel ketanggapan dinyatakan valid.

#### Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X<sub>4</sub>)

Hasil uji validitas Variabel Kehandalan (X<sub>4</sub>) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Variabel Kehandalan (X<sub>4</sub>)

<i>Pertanyaan</i>	<i>ersonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
<b>P1</b>	0,835	0,3	valid
<b>P2</b>	0,877	0,3	valid
<b>P3</b>	0,890	0,3	valid
<b>P4</b>	0,612	0,3	valid

<b>P5</b>	0,875	0,3	lid
<b>P6</b>	0,834	0,3	lid
<b>P7</b>	0,851	0,3	lid

*Sumber data penelitian olahan SPSS 2023*

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Variabel Kehandalan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk variabel Variabel Kehandalan dinyatakan valid.

### Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X<sub>5</sub>)

Hasil uji validitas variabel Variabel Jaminan (X<sub>5</sub>) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X<sub>5</sub>)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
<b>P1</b>	0,905	0,3	Valid
<b>P2</b>	0,855	0,3	Valid
<b>P3</b>	0,870	0,3	Valid
<b>P4</b>	0,894	0,3	Valid
<b>P5</b>	0,885	0,3	Valid
<b>P6</b>	0,907	0,3	Valid
<b>P7</b>	0,890	0,3	Valid

*Sumber data penelitian olahan SPSS 2023*

Berdasarkan hasil uji validitas Variabel Jaminan diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk Variabel Jaminan dinyatakan valid.

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil uji validitas variabel Kepuasan pelanggan(Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan (Y)

<i>Pertanyaan</i>	<i>PearsonCorrelation</i>	<i>rtabel</i>	<i>Keterangan</i>
<b>P1</b>	0,692	0,3	Valid
<b>P2</b>	0,491	0,3	Valid
<b>P3</b>	0,640	0,3	Valid
<b>P4</b>	0,655	0,3	Valid
<b>P5</b>	0,723	0,3	Valid
<b>P6</b>	0,636	0,3	Valid
<b>P7</b>	0,581	0,3	Valid

*Sumber data penelitian olahan SPSS ( 2023)*

Berdasarkan hasil uji validitas Variabel kepuasan pelanggan (Y) diketahui nilai *rhitung* (*Pearson Correlation*) untuk semua item pertanyaan lebih besar dari 0,3. Dengan demikian maka seluruh item pernyataan untuk Variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid.

### Hasil uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koefisien dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tes reliabilitas untuk skala likert paling sering menggunakan analisis item tertentu dikolerasikan dengan skor totalnya titik. Untuk *Cronbach Alpha* yang kurang dari 0.6 dinyatakan gugur atau tidak reliabel. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas berikut :

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Syarat	Keterangan
Ketanggapan (X <sub>1</sub> )	0,944	0,6	Reliabel
Bukti Fisik (X <sub>2</sub> )	0,893	0,6	Reliabel
Empati (X <sub>3</sub> )	0,780	0,6	Reliabel
Kehandalan (X <sub>4</sub> )	0,934	0,6	Reliabel
Jaminani (X <sub>5</sub> )	0,954	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,747	0,6	Reliabel

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel yang di gunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6. Dengan demikian hasil yang didapat dalam perhitungan ini yaitu semua variabel memiliki nilai reliabel, dan dapat dilanjutkan dengan uji asumsi klasik.

### Hasil uji Asumsi Klasik

Tujuan dilakukan uji asumsi klasik adalah untuk mendapatkan model regresi tidak biasa sesuai dengan kaidah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multi kolinieritas, uji heterokedastisitas dan uji linieritas.

### Hasil uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *one sample Kolmogorov Smirnov* dengan indikatornya bila nilai signifikan uji *asympt. sig. (2-tailed)* lebih besar dari alfa (0,05) maka dapat dikatakan data terdistribusi normal.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93765889
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.123
	Negative	-.110
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dibuktikan dengan hasil uji *one sample kolmogrov smirnov test* diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,200 > 0,05$  atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini dinyatakan terdistribusi normal.

**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Untuk menguji heterokedastisitas tersebut dengan melihat nilai signifikan pada uji *glejser*. Bila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada setiap variabel independen, maka dapat dikatakan data ini tidak terjadi gejala *heterokedastisitas*.

Tabel 9. Uji *Heterokedastisitas* (uji *glejser*)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
	(Constant)	2.032	1.529		1.329	.196
	X1	-.004	.044	-.021	.090	.929
	X2	-.003	.044	-.019	.071	.944
	X3	.022	.036	.145	.616	.544
	X4	.006	.027	.046	.211	.835
	X5	-.065	.059	-.320	1.097	.283

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

Berdasarkan dari hasil uji *heterokedastisitas* menggunakan uji *glejser* diketahui bahwa nilai signifikan pada variabel Bukti fisik Keandalan Ketanggapan jaminan Empati 0,05 atau 5%, maka variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi *heterokedastisitas*.

**Hasil uji multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada tidaknya kolerasi yang kuat antar variabel ndependen dan independen. Penelitian yang baik apa bila tidak terjadi multikolinearitas. Nilai *multikolinearitas* dilihat dari nilai *tolerance* >01 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka Penelitian ini dianggap tidak terjadi *multikolinearitas*.

Tabel 10. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.763	2.410		1.146	.263		
X1	.219	.069	.294	3.171	.004	.710	1.409
X2	.225	.069	.340	3.257	.003	.560	1.785
X3	.147	.057	.242	2.567	.017	.686	1.459
X4	.193	.042	.193	2.205	.037	.795	1.257
X5	.236	.093	.296	2.541	.018	.449	2.229

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji *multikolinieritas* pada variabel Ketanggapan, bukti fisik, empati, kehandalan, jaminan dengan nilai tolerance sebesar 0,795 dan nilai VIF sebesar 1.257 dan variabel empati dengan nilai tolerance sebesar 0,449 dan nilai VIF sebesar 1.229 dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF pada variabel independen dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi *multikolinieritas* dalam penelitian ini.

**Hasil Uji Linieritas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

Tabel 11. Uji Linearitas Kepuasan pelanggan Dan Ketanggapan

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	103.192	8	12.899	3.833	.006
Linearity	57.926	1	57.926	7.212	.000
Deviation from Linearity	45.266	7	6.467	.921	.117
Within Groups	70.675	21	3.365		
Total	173.867	29			

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai *deviation from linearity* Kepuasan Pelanggan Dan Ketanggapan sebesar 0,117 > 0,05 atau 5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Kepuasan Pelanggan Dan Keandalan.

## Hasil Analisis Lanjutan

### Hasil Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu variabel Ketanggapan, Bukti Fisik, Empaty, Kehandalan dan Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.763	2.410		1.146	.263
X1	.219	.069	.294	3.171	.004
X2	.225	.069	.340	3.257	.003
X3	.147	.057	.242	2.567	.017
X4	.193	.042	.193	2.205	.037
X5	.236	.093	.296	2.541	.018

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

Berdasarkan hasil analisis data seperti terlihat pada tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.763 + 0,219X_1 + 0,225X_2 + 0,147X_3 + 0,193X_4 + 0,236X_5 + e$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut diatas maka dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 2,763 mengandung arti bahwa jika semua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yakni variabel ketanggapan, bukti fisik, empathy, kehandalan dan jaminan bernilai konstan atau nol (0) maka nilai variabel Y sudah ada sebesar 2,763.
2. Nilai koefisien regresi variabel ketanggapan ( $X_1$ ) sebesar 0,219 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel ketanggapan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan Pelanggan mengalami peningkatan sebesar 21,9% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variabel ketanggapan dan variabel kepuasan Pelanggan.
3. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik ( $X_2$ ) sebesar 0,225 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel bukti fisik sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan Pelanggan mengalami peningkatan sebesar 22,5% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variabel bukti fisik dan variabel kepuasan Pelanggan.
4. Nilai koefisien regresi variabel empati ( $X_3$ ) sebesar 0,147 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel empati sebesar satu satuan

maka akan mengakibatkan variabel kepuasan Pelanggan mengalami peningkatan sebesar 23,6% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variabel empati dan variabelkepuasan Pelanggan.

5. Nilai koefisien regresi variabel kehandalan (X<sub>4</sub>) sebesar 0,225 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel keandalan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan Pelanggan mengalami peningkatan sebesar 22,5% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variabel keandalan dan variabelkepuasan Pelanggan.
6. Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X<sub>5</sub>) sebesar 0,193 nilai ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel jaminan sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan variabel kepuasan Pelanggan mengalami peningkatan sebesar 19,3% nilai Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel jaminan dan variabel kepuasan Pelanggan.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji t ( Uji Parsial )

Uji t atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, kedua, dan ketiga yakni untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji t (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi uji t (sig) kurang dari atau sama dengan nilai alfa, maka menerima hipotesis.
2. Jika nilai signifikansi uji t (sig) lebih besar dari nilai alfa, maka menolak hipotesis.

Tabel 13. Hasil Uji parsial (uji t)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.763	2.410		1.146	.263
X1	.219	.069	.294	3.171	.004
X2	.225	.069	.340	3.257	.003
X3	.147	.057	.242	2.567	.017
X4	.193	.042	.193	2.205	.037
X5	.236	.093	.296	2.541	.018

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

a. Variabel Ketanggapan (X<sub>1</sub>)

Variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai

probabilitas sebesar  $0,017 < 0,05$  atau 5% hal ini berarti bahwa variabel ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan.

b. Variabel Bukti Fisik ( $X_2$ )

Variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar  $0,004 < 0,05$  atau 5% hal ini berarti bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan.

c. Variabel Empati ( $X_3$ )

Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar  $0,018 < 0,05$  atau 5% hal ini berarti bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan.

d. Variabel Keandalan ( $X_4$ )

Variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar  $0,003 < 0,05$  atau 5% hal ini berarti bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan

e. Variabel Jaminan ( $X_5$ )

Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan dengan uji statistik melalui uji t dengan taraf nyata 5% dimana memiliki nilai probabilitas sebesar  $0,037 < 0,05$  atau 5% hal ini berarti bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan.

**Uji F ( Uji Simultan )**

Uji F atau uji parsial dimaksudkan untuk menguji hipotesis pertama, kedua, dan ketiga yakni untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi uji F (sig) dengan nilai alfa dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi uji F (sig) kurang dari atau sama dengan nilai alfa, maka menerima hipotesis.
2. Jika nilai signifikansi uji F (sig) lebih besar dari nilai alfa, maka menolak hipotesis.

Tabel 14. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.370	5	29.674	27.932	.000 <sup>b</sup>
	Residual	25.497	24	1.062		
	Total	173.867	29			

Sumber data penelitian olahan SPSS 2023

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai sig. Untuk pengaruh variabel ketanggapan ( $X_1$ ), bukti fisik ( $X_2$ ), empaty ( $X_3$ ), kehandalan ( $X_4$ ), dan jaminan ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). sebesar  $0.000 < 0.05$  atau 5% hal ini berarti bahwa variabel ketanggapan, bukti fisik, kehandalan, empaty, dan

jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan. berpengaruh secara simultan terhadap variabel kinerja karyawan.

### **KESIMPULAN**

1. Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap Variabel kepuasan Pelanggan pada PT JNE Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabahi Kabupaten Alor.
2. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Pelanggan pada PT JNE Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabahi Kabupaten Alor.
3. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Pelanggan pada JNE Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabahi Kabupaten Alor.
4. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Pelanggan pada PT JNE Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabahi Kabupaten Alor.
5. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Pelanggan pada PT JNE Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabi Kabupaten Alor
6. daya tanggap, bukti fisik, keandalan, empati dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Kalabahi Kabupaten Alor.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R dan D* Cet. XV. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cornelius Prihandoyo (2019) pengaruh Dimensi kualitas Pelanggan terhadap kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Ferdinand Romelus Anigomang, Sefnat Aristarkus Tang dan Elia Maruli Pengaruh Dimensi Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa <http://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/3800>
- Ghozali, I. (2019 ). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 25*. Cetakan Ke IX. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Khairina AR, Nada Julianda (2022) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe) <https://ojs.unimal.ac.id/visi/article/view/4840>
- Nov Elhan Gea, Cardinal Pranatal Mendrofa (2022) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE Kota Gunungsitoli. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>
- Sugiyono, PD (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabet: Bandung.
- Titaniya Paputungan, Lucky F.Tamengkel, dan Olivia FC Walangitan(2021) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36073>

- Manafe, L. A., & Anigomang, F. R. (2021). Preferensi Konsumen dalam Membeli Produk Kerupuk pada Cv. Panda Unyil Kerupuk Sidoarjo. *Jurnal Sinar Manajemen*, 8(2), 81-89.
- Awang, M. Y., Peny, T. L. L., Maruli, E., & Anigomang, F. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Jowo Kalabahi di Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 767-778.
- Maruli, E., Anigomang, F. R., & Maro, Y. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan Suasana Tempat Terhadap kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 742-754.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Anigomang, F. R. (2018). " Analisis Pengaruh Marketing Mix (Produk, Price, Promosi, Place) Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 67-85.
- Anigomang, F. R., & Maruli, E. (2017). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan ("Study Kasus Pada Perusahaan Kopi Bubuk Dorbang Kabupaten Alor-Ntt.
- Maruli, E. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pasar Kadelang, Kabupaten Alor, Propinsi Nusa Tenggara Timur. *e-Journal Universitas Tribuana Kalabahi*, 1(1), 86-104.
- Maruli, E., Anigomang, F. R., & Maro, Y. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan Suasana Tempat Terhadap kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(23), 742-754.
- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Maruli, E., Gorang, A. F., Tang, S. A., & Peny, T. L. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Simpan Pinjam Lego-Lego Kalabahi Kabupaten Alor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 407-421
- Maruli, E., & Tang, S. A. (2018). Effect Dimensions Quality Of Customer Satisfaction Kalabahi District Branch Bank Ntt Alor. *E-Journal Universitas tribuanakalabahi*, 1(1), 93-93.
- Firdaus, F., Yufrinalis, M., Fil, S., Putri, R., Supriyanto, S. A. B., Peny, T. L., ... & Ardi Afrizal, S. E. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini
- Rachmad, Y. E., Asmara, M. A., Purwanto, H., Thamrin, J. R., Violin, V., Awang, M. Y., ... & Wibowo, S. E. (2023). *Manajemen Pemasaran Digital Terkini (Perubahan Era Manajemen Pemasaran Kearah Digitalisasi)*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.