

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN
KOMPLAIN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JNE DI KOTA
PADANG**



Oleh :

JIHAN ALFIRA

1910011211196

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga perjuangan tahap awal dan kedua dari Tri Dharma Perguruan Tinggi akan selesai. Pendidikan yang telah ditempuh selama perkuliahan dikukuhkan dengan adanya penelitian Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman JNE di Kota Padang ”**. Perjuangan ini tidak lepas dari segenap pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam perkuliahan ini.

Dalam melaksanakan Penelitian maupun dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bantuan baik secara moral maupun materil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua tercinta yaitu mama (Elfida Mirna) dan ayah (Syawaldi) yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, dukungan penuh, semangat, dan terutama doa yang sangat baik dan mulia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik untuk mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih juga untuk seluruh keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan serta memberikan kasih sayang mendidik selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E., MBA., selaku rektor Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.

4. Ibu Linda Wati, S.E., M.Si., selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Bung Hatta yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan Seminar Proposal.
5. Ibu Reni Yuliviona S.E., MM., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta saran-saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen di Jurusan Manajemen Universitas Bung Hatta.
7. Seluruh Karyawan Universitas Bung Hatta.
8. Terimakasih untuk kak Eza, bg Imron, dan warga kedai apak yang sudah banyak membantu, memberi dukungan dan menghibur selama penulisan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk sahabat penulis Febriani, Olif, Ghina, Sry, Bg Farhan, dan bg Hardinul yang sudah banyak membantu dan juga memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
10. Terimakasih untuk keluarga pohon pinang, *circle*, dan *orgil* posko yang sudah menjadi teman baik selama perkuliahan.
11. Rekan – rekan Mahasiswa/i Manajemen angkatan 2019. Terimakasih untuk kenangan dan pengalamannya.
12. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih untuk diri saya sendiri Jihan alfira yang sudah kuat melewati segala lika – liku yang terjadi. Saya bangga kepada diri saya sendiri, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dan sukses dari hari ke hari.

Mengingat keterbatasan penulis, banyak kekurangan di dalam laporan ini dan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dan berguna untuk penyempurnaan penulisan laporan di masa yang akan datang. Dan semoga laporan ini berguna untuk penulis dan pembaca.

Padang, Agustus 2023

Penulis

Jihan Alfira

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

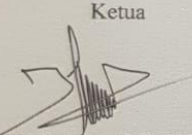
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JNE
DI KOTA PADANG

Oleh

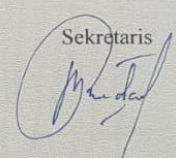
Nama : JIHAN ALFIRA
NPM : 1910011211196

Tim Penguji

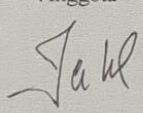
Ketua


(Renti Yuliviona, S.E.,MM.,Ph.D)

Sekretaris


(Irda, S.E.,MA)

Anggota


(Ice Kamela, S.E.,M.M)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
pada tanggal 26 Juli 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta
Dekan

(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)

JUDUL SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JNE
DI KOTA PADANG

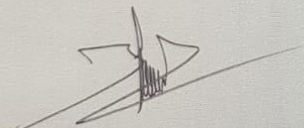
Oleh

Nama : JIHAN ALFIRA
NPM : 1910011211196

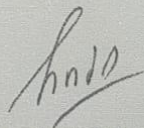
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing


(Reni Yuliviona, S.E.,MM.,Ph.D)

Ketua Program Studi


(Linda Wati, S.E., M.Si)

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa dengan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman JNE Di Kota Padang”** merupakan hasil karya saya dan tidak merupakan karya yang diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya, ide, gagasan atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dituliskan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya dalam daftar pustaka.

Padang, Agustus 2023

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
JASA PENGIRIMAN JNE DI KOTA PADANG**

Jihan Alfira¹, Reni Yuliviona²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Bung Hatta

E-mail : [jihanalifira190101@gmail.com](mailto:jihanalfira190101@gmail.com), reniyuliviona@bunghatta.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Padang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuisioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pengiriman JNE di Kota Padang yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Metode analisis data menggunakan analisis linear berganda yang diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Pengiriman JNE di Kota Padang. Sementara penanganan komplain dan citra merek masing – masing tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, penanganan komplain, citra merek, kepuasan pelanggan.

Abstract

This study aims to empirically examine the effect of service quality, complaint handling and brand image on JNE customer satisfaction in Padang City. This research is a quantitative research and uses primary data obtained through questionnaires. The population of this study were all users of JNE delivery services in the city of Padang whose exact number was not known. The sampling technique was purposive sampling with a total sample of 80 respondents. The data analysis method uses multiple linear analysis which is processed using the SPSS version 26 application. The results of this study indicate that service quality affects customer satisfaction in JNE Delivery services in Padang City. Meanwhile, complaint handling and brand image respectively have no effect on customer satisfaction with JNE delivery services in Padang City.

Keywords : service quality, complaint handling, brand image, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Literatur	10
2.2 Pengembangan Hipotesisi	30
2.3 Kerangka Konseptual	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian, Populasi dan Sampel	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3 Defenisi Operasional	35
3.4 Pengukuran Instrumental	39
3.5 Teknik Analisis Data	39
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.2 Pembahasan	70

BAB V	74
PENUTUP	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Implikasi Praktis	74
5.3 Keterbatasan dan Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fenomena Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman JNE di Kota Padang	6
Tabel 3. 1 Pengukuran Instrumental	39
Tabel 3. 2 Tingkat Capaian Responden	42
Tabel 4. 1 Response Rate	49
Tabel 4. 2 Profil Responden	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Penanganan Komplain ...	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Citra Merek	56
Tabel 4. 7 Klasifikasi TCR	57
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penanganan Komplain	60
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikoleniaritas	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji T	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Outbound JNE di Kota Padang	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65