

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a. PT Pos Indonesia (Persero)

1) Sejarah PT Pos Indonesia Cabang Kudus

PT Pos Indonesia (Persero) awalnya perusahaan dagang *Vereenigde Oostindische Compagnie* (VOC) yang didirikan oleh Gubernur Jendral G.W Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 di Batavia (Jakarta) bertujuan menjamin keamanan dan memudahkan dalam pengiriman surat, baik pengiriman surat dari Belanda ke Jawa maupun ke luar Jawa ataupun sebaliknya.

Pengubahan nama Pos terjadi lima kali, *pertama*, tahun 1906 penggunaan nama PTT (Posts Telegraaf end Telefoon Diensts), kemudian pada tahun 1945 berubah menjadi Djawatan PTT (Pos Telegraph and Telephone). *Kedua*, Pada tahun 1961 berubah nama menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). *Ketiga*, tahun 1965 berubah nama menjadi Perusahaan Negara Pos & Giro (PN Pos & Giro). *Keempat*, tahun 1978 berubah nama menjadi Perum Pos dan Giro. *Kelima*, bulan Juni tahun 1995 berubah nama menggunakan nama PT Pos Indonesia (Persero) yang digunakan secara resmi.¹ PT Pos Indonesia Cabang Kudus didirikan pada zaman kolonial Belanda.

2) Profil Perusahaan

a) Profil Nama

PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Kudus.

¹ Pos Indonesia, *Laporan Tahunan 2019* (Bandung: PT Pos Indonesia Persero, 2019), <http://drive.google.com/file/d/1UgAcKv15doLV0LAFxU2B7vsT2wYA7Of/view>.

b) Alamat

Jl. Jendral Sudirman No 44 Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, Kode Pos 59300.

c) Telepon: (0291) 438013 atau halo pos 161

d) Situs Web: www.posindonesia.co.id

e) Jam Buka

Senin sampai sabtu buka pukul 07.00 WIB sampai 22.00 WIB, Minggu buka pukul 08.00 sampai 17.00 WIB.

f) Status Kepemilikan

BUMN (Badan Usaha Milik Negara)

g) Produk pengiriman

Pertama, kurir meliputi Pos *express*, pos kilat khusus, pos jumbo ekonomi, layanan standar, *q9 sameday service*, *qcomm*. *Kedua*, logistic meliputi kargo, warehouse, *freight forwarding*. *Ketiga*, international meliputi layanan prioritas, layanan standar.

3) Harga PT Pos Indonesia (Persero) ke beberapa daerah di Indonesia

Dibawah ini beberapa harga sesuai dengan tujuan, berat dan volume paket yaitu:²

Tabel. 4.1 Harga Paket Kurir PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.

N o	Tujuan	Berat (Kg)	Harga Barang	Volume	Harga
1	Kudus - Ngaliyan Semarang	1	Rp.500.000	25x20x20	1. Paket Kilat Khusus 2-3 hari (Rp.9.000) 2. Express Next Day

² “Hitung Tarif Pengiriman,” Pos Indonesia, diakses pada 22 Agustus, 2020. <http://www.posindonesia.co.id/id/check-tarif>.

					Barang 1 hari (Rp.12.000) 3. Paket Jumbo ekonomi 4-5 hari (Rp.000) 4. Q-comm 1-2 hari (Rp.9000) 5. Paket Valuable Goods 3 hari (Rp.9.000)
2	Kudus - Wedar ijaksa Pati	1	Rp.50.000	25x20 x20	1. Paket Kilat Khusus 2-3 hari (Rp.8.500) 2. Express Next Day Barang 1 hari (Rp.12.000) 3. Paket Jumbo ekonomi 4-5 hari (Rp.8.500) 4. Q-comm 1-2 hari (Rp.8.500)

					) 5. Paket Valuable Goods 4 hari (Rp.8.500)
3	Kudus - Sleman Yogyakarta	1	Rp.50.000	25x20x20	1. Paket Kilat Khusus 2-3 hari (Rp.12.000) 2. Express Next Day Barang 1 hari (Rp.15.000) 3. Paket Jumbo ekonomi 4-5 hari (Rp.12000) 4. Q-comm 1-2 hari (Rp.12.000) 5. Paket Valuable Goods 3 hari (Rp.12.000)
4	Kudus - Benowo Surabaya	1	Rp.50.000	25x20x20	1. Paket Kilat Khusus 2-3 hari (Rp.9.000)

	ya Jawa Timur				) 2. Express Next Day Barang 1 hari (Rp.12.000) 3. Paket Jumbo ekonomi 4-5 hari (Rp.000) 4. Q-comm 1-2 hari (Rp.9000) 5. Paket Valuable Goods 3 hari (Rp.9.000)
5	Kudus - Menteng Jakarta Pusat	1	Rp.500.000	25x20x20	1. Paket Kilat Khusus 2-3 hari (Rp.14.500) 2. Express Next Day Barang 1 hari (Rp.27.000) 3. Paket Jumbo ekonomi 4-5 hari (Rp.14.500)

					4. Q-comm 1-2 hari (Rp.14.500)
					5. Paket Valuable Goods 3 hari (Rp.14.500)

Sumber: Pos Indonesia

b. PT JNE

1) Sejarah PT JNE

Bapak H. Soeprapto Suparno pemilik PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI), tanggal 26 November tahun 1990 mendirikan PT JNE (Tiki Jalur Nugraha Ekakurir) pada yang berawal dari mengurus kepabeanan, pengantaran dokumen dan barang dari luar negeri ke Indonesia.³

Sepuluh tahun TIKI dan JNE menjadi satu perusahaan dan pada tahun 2000 JNE membuat logonya sendiri. Pada tahun 2002 JNE mendirikan gedung sendiri untuk pusat oprasional sortir. Pada tahun 2004 JNE membeli kantor pusat di Jakarta di jalan Tomang Raya No 9 & 11 Jakarta Barat.⁴

Saat ini PT JNE tersebar di Indonesia dan dari tahun ke tahun semakin bertambah. Pada tahun 2008 JNE diatas 6000 titik di Indonesia dengan karyawan lebih dari 40.000 orang dengan memiliki inovasi yang menjadikan JNE makin di kenal dan melekat di masyarakat Indonesia. Lebih dari 150 lokasi PT JNE sudah terhubung dengan sistem komuikasi online, sistem online ini melalui web atau aplikasi yang dapat diakses secara efektif dan efisien

³ “Sejarah & Milestone”, JNE, 2015.
<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone>.

⁴ “JNE,” Wikipedia”, diakses pada 9 Maret, 2020.
<http://id.m.wikipedia.org/wiki/JNE>.

bagi pelanggan. PT JNE sangat mengedepankan pelayanan yang sangat baik dan teknologi.⁵ PT JNE Cabang Kudus ada sejak tahun 1999 sebagai jasa logistik.⁶

2) Profil Perusahaan

a) Profil Nama

PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Kantor Sub Agen Cabang Kudus.

b) Alamat

Jl. Bhakti No. 68, Rendeng, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, Kode Pos 59311.

c) Telepon: (0291) 29278888

d) Situs Web: www.jne.co.id

e) Jam Buka

Senin sampai sabtu buka pukul 07.00 WIB sampai 22.00 WIB, dan Minggu buka pukul 07.00 sampai 16.00 WIB.

f) Status Kepemilikan: Perusahaan Swasta

g) Produk pengiriman

Pertama, JNE Kurir meliputi super speed, pesona, yes (yakini esok sampai), Reg (regular), oke (ongkos kirim ekonomis), JLC (JNE loyalty card), Jesika (Jemput asi seketika), money remittance, JNE PIPO (JNE Pick-Up-Point), @box, diplomat, JNE Online payment, JOB (JNE Online Booking), JTR (JNE Trucking), Pop box. *Kedua*, JNE Logistik meliputi Angkutan darat, Angkutan Laut, Pergudangan. *Ketiga*, JNE Freight meliputi Jaringan freight, jasa kepabean, air freight, ocean freight.

⁵ “Profil Perusahaan,” 2015. <http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan>.

⁶ Galih Permadi, “JNE Kudus Raih Penghargaan Atas Dedikasi Terhadap UMKM” 28 September, 2018. <http://jateng.tribunnews.com/amp/2018/09/28/jne-kudus-raih-penghargaan-atas-dedikasi-terhadap-ukm?page=2>.

- 3) Harga PT JNE ke beberapa daerah di Indonesia
 Dibawah ini beberapa harga sesuai dengan tujuan, berat dan volume paket.:⁷

**Tabel. 4.2 Harga Paket Kurir PT JNE
 Cabang Kudus**

N o	Tujuan	Berat (Kg)	Harga Barang	Volume	Harga
1	Kudus- Ngaliya n Semaran g Barat	1	Rp.50.0 00	25x20x2 0	1. YES 1 hari (Rp.15. 000) 2. REG 1- 2 hari (Rp.12. 000) 3. OKE 2- 3 hari (Rp11.0 00) 4. JTR 4-5 hari (Rp.35. 000)
2	Kudus- Wedarij aksa Pati	1	Rp.50.0 00	25x20x2 0	1. YES 1 hari (Rp.15. 000) 2. REG 1- 2 hari (Rp.12. 000) 3. OKE 2- 3 hari (Rp11.0 00) 4. JTR 4-5 hari

⁷ “Tarif Kiriman,” JNE, 2015, diakses pada 22 Agustus, 2020.
<http://www.jne.co.id/id/tracking/tarif>.

					(Rp.35.000
3	Kudus-Sleman Yogyakarta	1	Rp.50.000	25x20x20	1. YES 1 hari (Rp.15.000) 2. REG 1-2 hari (Rp.12.000) 3. OKE 2-3 hari (Rp9.000) 4. JTR 4-5 hari (Rp.40.000)
4	Kudus-Surabaya Jawa Timur	1	Rp.50.000	25x20x20	1. YES 1 hari (Rp.31.000) 2. REG 1-2 hari (Rp.17.000) 3. OKE 2-3 hari (Rp14.000) 4. JTR 4-5 hari (Rp.45.000)
5	Kudus-Menteng Jakarta Pusat	1	Rp.50.000	25x20x20	5. YES 1 hari (Rp.35.000) 1. REG 1-2 hari

					(Rp.17.000)
					2. OKE 2-3 hari (Rp14.000)
					6. JTR 4-5 hari (Rp.50.000)

Sumber: Harga Kiriman JNE Express

2. Gambaran Umum Responden

Penulis menggunakan responden dari pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan Pelanggan PT JNE Cabang Kudus yang pernah menggunakan jasa pengiriman paket pos dan jne melalui perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan Pelanggan PT JNE Cabang Kudus. Deskripsi responden menggambarkan kondisi responden setelah menggunakan jasa kurir pos dan jne sehingga informasi tersebut sebagai data penelitian penulis. Deskripsi responden penelitian penulis dikelompokkan menjadi empat, yaitu:

a. Jenis Kelamin Responden

Data penelitian penulis tentang jenis kelamin responden pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu:

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

JENIS KELAMIN RESPONDEN			
No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	53	55,21%
2	Perempuan	43	44,79%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 total responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebanyak 96 orang, terdiri dari 53 responden laki-laki (55,21%) dan 43 responden perempuan (44,79%).

Data Penelitian penulis tentang jenis kelamin responden pada PT JNE Cabang Kudus, yaitu:

Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden PT JNE Cabang Kudus

JENIS KELAMIN RESPONDEN			
No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	30	31,25%
2	Perempuan	66	68,75%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 total responden PT JNE Cabang Kudus sebanyak 96 orang, terdiri dari 30 responden laki-laki (31,25%) dan 66 responden perempuan (68,75%).

b. Usia Responden

Data penelitian penulis rentang usia responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu:

Tabel 4.5 Usia Responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

USIA RESPONDEN			
No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	≤ 20 Tahun	11	11,46%
2	21-35 Tahun	57	59,38%
3	36-50 Tahun	25	26,04%
4	≥ 50 Tahun	3	3,13%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 total responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebanyak 96 responden, terdiri 11 responden (11,46%) yang usia < 20 tahun, 57 responden (59,38%) yang usia 21– 35 tahun, 25 responden (26,04%) yang usia 36 – 50 tahun, dan 3 responden (3,13%) yang usia > 50 tahun.

Data penelitian penulis tentang rentang usia responden PT JNE Cabang Kudus, yaitu:

Tabel 4.7 Usia Responden PT JNE Cabang Kudus

USIA RESPONDEN			
No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	≤ 20 Tahun	9	9,37%
2	21-35 Tahun	71	73,96%
3	36-50 Tahun	14	14,58%
4	≥ 50 Tahun	2	2,08 %
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 responden PT JNE Cabang Kudus sebanyak 96 responden, Terdiri, 9 responden (9,37%) yang usia < 20 tahun, 71 responden (73,96%) yang usia 21– 35 tahun, 14 responden (14,58%) yang usia 36 – 50 tahun, dan 2 responden (2,08%) yang usia > 50 tahun.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Data penelitian penulis tentang pendidikan terakhir responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu:

Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir Responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN			
No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	SD/MI	1	1,04%
2	SMP/Sederajat	13	13,54 %
3	SMA/Sederajat	50	52,08%
4	Perguruan Tinggi	32	33,33%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebanyak 96 responden. Terdiri,1 responden (1,04%) yang berpendidikan SD/MI, 13 responden (13,54%) SMP/Sederajat, 50 responden (62%) yang berpendidikan SMA/Sederajat, dan 32

responden (33,33%) yang berpendidikan Perguruan Tinggi.

Data penelitian penulis tentang pendidikan terakhir responden PT JNE Cabang Kudus, yaitu:

**Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir PT JNE
Cabang Kudus**

PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN			
No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	SD/MI	4	4,16%
2	SMP/Sederajat	7	7,29%
3	SMA/Sederajat	51	53,13%
4	Perguruan Tinggi	34	35,42%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 jumlah responden PT JNE Cabang Kudus sebanyak 96 responden. Terdiri, 4 responden (4,16%) yang berpendidikan SD/MI, 7 responden (7,29%) SMP/Sederajat, 51 responden (53,13%) yang berpendidikan SMA/Sederajat, dan 34 responden (35,42%) yang berpendidikan Perguruan Tinggi.

d. Profesi Responden

Data profesi responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 4.9 Profesi Responden PT Pos Indonesia
(Persero) Cabang Kudus**

PROFESI RESPONDEN			
No.	Profesi	Jumlah	Presentase (%)
1	Pelajar/ Mahasiswa	25	26,04%
2	Wiraswasta	24	25,00%
3	PNS	8	8,30%
4	Pegawai Swasta	17	17,72%
5	Ibu Rumah Tangga	5	5,22%
6	Lain-lain	17	17,72%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 jumlah responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebanyak 96 responden. Terdiri, 25 responden (26,04%) yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa, 24 responden (25,00%) yang bekerja sebagai Wiraswasta, 8 responden (8,30%) yang bekerja sebagai Pegawai Negeri, 17 responden (17,72%) yang bekerja sebagai Pegawai Swasta, dan 5 responden (5,22%) sebagai ibu rumah tangga dan 17 responden (17,72%) yang bekerja lain-lain.

Data profesi responden PT JNE Cabang Kudus dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 4.10 Profesi Responden PT JNE
Cabang Kudus**

PROFESI RESPONDEN			
No.	Profesi	Jumlah	Presentase (%)
1	Pelajar/ Mahasiswa	49	51,04%
2	Wiraswasta	12	12,50%
3	PNS	0	0%
4	Pegawai Swasta	12	12,50%
5	Ibu Rumah Tangga	2	2,08%
6	Lain-lain	21	21,88%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 jumlah responden PT JNE sebanyak 96 responden. Terdiri, 49 responden (51,04%) ,yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa, 12 responden (12,50%) yang bekerja sebagai Wiraswasta, 0 responden (0%) yang bekerja sebagai Pegawai Negeri, 12 responden (12,50%) yang bekerja sebagai Pegawai Swasta, 2 responden (2,08%) sebagai ibu rumah tangga dan 21 responden (21,88%) yang bekerja lain-lain.

3. Deskripsi Hasil Data Penelitian

Jawaban responden dalam mengisi angket penelitian penulis, yaitu:

a. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

1) Variabel Kualitas pelayanan Islami

Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan Islami Pada Responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
1	0	0 %	0	0 %	9	9,4 %	53	55,2 %	34	35,4 %
2	0	0 %	0	0 %	7	7,3 %	39	40,6 %	50	52,1 %
3	0	0 %	0	0 %	12	12,5 %	49	51,0 %	35	36,5 %
4	0	0 %	0	0 %	11	11,6 %	37	38,5 %	48	50,0 %
5	0	0 %	0	0 %	13	13,5 %	36	37,5 %	47	49,0 %
6	0	0 %	4	4,2 %	20	20,8 %	47	49,0 %	25	26,0 %
7	0	0 %	0	0 %	18	18,8 %	57	59,4 %	21	21,9 %
8	0	0 %	0	0 %	14	14,6 %	63	63,5 %	21	26,0 %
9	0	0 %	0	0 %	13	13,5 %	64	66,7 %	19	19,8 %
10	0	0 %	0	0 %	16	16,7 %	49	51,0 %	31	32,3 %
11	0	0 %	0	0 %	5	5,2 %	8	8,3 %	83	86,5 %
12	0	0 %	0	0 %	11	11,6 %	61	63,5 %	24	25,0 %
13	0	0 %	0	0 %	18	18,8 %	52	54,2 %	26	27,1 %

14	0	0 %	0	0 %	14	14, 6%	58	60, 4%	24	25, 0%
15	0	0 %	0	0 %	11	11, 6%	52	54, 2%	34	35, 4%

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.11 mengenai kualitas pelayanan islami pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu :

Item yang pertama, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 9,4% responden netral (N), 55,2% responden setuju (S), dan 35,4% responden sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sangat memperhatikan kebersihan perusahaan yang membuat nyaman pelanggan.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 7,3% responden netral (N), 40,6% responden setuju (S), dan 52,1% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan berpenampilan rapi.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 12,5% responden netral (N), 51,0% responden setuju (S), dan 36,5% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai peralatan yang mendukung pelayanan.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 11,6% responden netral (N), 38,5% responden setuju (S), dan 50,0% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai prosedur pelayanan yang tidak rumit.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 13,5%

responden netral (N), 37,5% responden setuju (S), dan 49,0% responden sangat setuju (SS). Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas yang senantiasa memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.

Item yang keenam, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 4,2% responden tidak setuju (TS), 20,8% responden netral (N), 49,0% responden setuju (S), dan 26,0% responden sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai pelayanan pengiriman paket dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 18,8% responden netral (N), 59,4% responden setuju (S), dan 21,9% responden sangat setuju (SS). Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas yang memberikan layanan dengan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 14,6% responden netral (N), 63,5% responden setuju (S), dan 26,0% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas yang selalu memberikan bantuan jika terdapat kendala.

Item yang kesembilan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 13,5% responden netral (N), 66,7% responden setuju (S), dan 19,8% responden sangat setuju (SS). Pada item kesembilan responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan yang merespon keluhan pelanggan dengan baik.

Item yang kesepuluh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS),

16,7% responden netral (N), 51,0% responden setuju (S), dan 32,3% responden sangat setuju (SS). Pada item kesepuluh responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas layanan paket yang dapat menjaga kerahasiaan pelanggan.

Item yang kesebelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 5,2% responden netral (N), 8,3% responden setuju (S), dan 86,5% responden sangat setuju (SS). Pada item kesebelas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas yang dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan baik.

Item yang kedua belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 11,6% responden netral (N), 63,5% responden setuju (S), dan 25,0% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua belas responden menunjukkan setuju bahwa pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus merasa aman menggunakan jasa pengiriman paket perusahaan.

Item yang ketiga belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 18,8% responden netral (N), 54,2% responden setuju (S), dan 27,1% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga belas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan menjalin komunikasi dengan baik kepada pelanggan.

Item yang keempat belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 14,6% responden netral (N), 60,4% responden setuju (S), dan 25,0% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat belas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.

Item yang kelima belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS),

11,6% responden netral (N), 54,2% responden setuju (S), dan 35,4% responden sangat setuju (SS). Pada item kelimabelas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan.

2) Variabel Fasilitas

Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Mengenai Fasilitas Pada Responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
1	0	0%	0	0%	7	7,3%	55	57,3%	34	35,4%
2	0	0%	0	0%	22	22,9%	47	49,0%	27	28,1%
3	0	0%	0	0%	21	20,8%	50	52,1%	25	26,0%
4	0	0%	0	0%	27	28,1%	42	43,8%	27	28,1%
5	0	0%	2	0%	32	33,3%	40	41,7%	22	22,9%
6	0	0%	0	0%	21	20,8%	40	41,7%	35	36,5%
7	0	0%	4	4,2%	14	14,6%	49	51,0%	29	30,2%
8	0	0%	0	0%	19	19,8%	50	52,1%	27	28,1%
9	0	0%	0	0%	28	29,2%	35	36,5%	33	34,4%
10	0	0%	1	1,0%	19	19,8%	56	28,3%	20	20,8%
11	0	0%	0	0%	6	6,3%	13	13,5%	77	80,2%
12	0	0%	1	1,0%	9	9,4%	45	46,9%	41	42,7%
13	0	0%	1	1,0%	21	21,9%	46	47,	28	29,

				%		%		9%		2%
14	0	0%	0	0%	9	9,4%	53	55,2%	34	35,4%

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.12 mengenai fasilitas pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu:

Item yang pertama, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 7,3% responden netral (N), 57,3% responden setuju (S), dan 35,0% responden sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki penataan ruang atau tempat melayani pelanggan sangat direncanakan dengan baik.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 22,9% responden netral (N), 49,0% responden setuju (S), dan 28,1% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki bentuk dan luas bangunan yang nyaman bagi pelanggan.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 20,8% responden netral (N), 52,10% responden setuju (S), dan 26,0% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki ruang tunggu yang rapi dan terkesan nyaman.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 28,1% responden netral (N), 43,8% responden setuju (S), dan 28,1% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki sirkulasi udara ruangan yang baik dan tidak sumpek.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 33,3% responden netral (N), 43,8% responden setuju (S), dan

22,9% responden sangat setuju (SS). Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki layanan packing untuk pelanggan.

Item yang keenam, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 20,8% responden netral (N), 41,7% responden setuju (S), dan 36,5% responden sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus tersedia nomor antrian pelanggan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 4,1% responden tidak setuju (TS), 14,6% responden netral (N), 51,0% responden setuju (S), dan 30,2% responden sangat setuju (SS). Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus tersedia pusat pengaduan atau kotak saran.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 19,8% responden netral (N), 52,1% responden setuju (S), dan 28,1% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki area parkir aman dan luas.

Item yang kesembilan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 29,2% responden netral (N), 36,5% responden setuju (S), dan 34,4% responden sangat setuju (SS). Pada item kesembilan responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki pencahayaan seperti lampu yang dapat mendukung aktivitas pelanggan.

Item yang kesepuluh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 19,8% responden netral (N), 28,3% responden menyatakan setuju (S), dan 20,8 % responden sangat setuju (SS). Pada item kesepuluh responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki pencahayaan sesuai

kebutuhan (tidak terlalu terang dan tidak terlalu gelap).

Item yang kesebelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 6,3% responden netral (N), 13,5% responden setuju (S), dan 80,2% responden sangat setuju (SS). Pada item kesebelas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki warna ruangan yang membuat kesan rileks bagi pelanggan.

Item yang keduabelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 9,4% responden netral (N), 46,9% responden setuju (S), dan 42,7% responden sangat setuju (SS). Pada item keduabelas responden menunjukkan setuju bahwa pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dapat mengenali warna identik perusahaan.

Item yang ketigabelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 21,9% responden netral (N), 47,9% responden setuju (S), dan 29,2% responden sangat setuju (SS). Pada item ketigabelas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki layar tv penampil nomor urut yang dapat memberikan informasi urutan pelayanan.

Item yang keempatbelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 9,4% responden netral (N), 55,2% responden setuju (S), dan 35,4% responden sangat setuju (SS). Pada item keempatbelas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki pamflet dan atribut lainnya yang dapat memberikan informasi mengenai pelayanan jasa paket PT Pos Indonesia Cabang Kudus kepada pelanggan.

3) Variabel Harga Paket

Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Mengenai Harga Pada Responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
1	0	0 %	3	3,1 %	37	38,5 %	50	52,1%	6	6,3 %
2	0	0 %	2	2,1 %	50	52,1 %	43	44,8%	1	1,0 %
3	0	0 %	5	5,2 %	54	56,3 %	34	35,4%	3	3,1 %
4	0	0 %	2	2,1 %	50	52,1 %	42	43,8%	2	2,1 %
5	0	0 %	3	3,1 %	52	54,2 %	41	42,7%	0	0 %
6	0	0 %	2	2,1 %	56	58,3 %	33	34,4%	5	5,2 %
7	0	0 %	4	4,2 %	49	51,0 %	41	42,7%	2	2,1 %
8	0	0 %	4	4,2 %	49	51,0 %	41	42,7%	2	2,1 %

						%				
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.13 mengenai harga pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu :

Item yang pertama, 1,0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS), 38,5% responden netral (N), 52,1% responden setuju (S), dan 6,3% responden sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket yang sesuai dengan daya beli pelanggan.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 2,1% responden tidak setuju (TS), 52,1% responden netral (N), 44,8% responden setuju (S), dan 1,0% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki harga pengiriman yang terjangkau bagi pelanggan.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 5,2% responden tidak setuju (TS), 56,3% responden netral (N), 35,4% responden setuju (S), dan 3,1% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia Cabang (Persero) Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket sesuai dengan estimasi waktu disampaikan ke pelanggan sesuai dengan yang disampaikan teller.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 2,1% responden tidak setuju (TS), 52,1% responden netral (N), 43,8% responden setuju (S), dan 2,1% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket sesuai dengan jarak tujuan paket yang akan dikirimkan.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS),

54,2% responden netral (N), 42,7% responden setuju (S), dan 0% responden sangat setuju (SS) Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket sesuai dengan volume dan berat paket yang akan dikirimkan.

Item yang keenam, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 2,1% responden tidak setuju (TS), 58,3% responden netral (N), 34,4% responden setuju (S), dan 5,2% responden sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket sesuai dengan manfaat yang pelanggan dapatkan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 4,2% responden tidak setuju (TS), 51,0% responden netral (N), 42,7% responden setuju (S), dan 2,1% responden sangat setuju (SS) Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket yang ditawarkan bersaing dengan harga jasa layanan paket yang lainnya.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 4,2% responden tidak setuju (TS), 51,0% responden netral (N), 42,7% responden setuju (S), dan 2,1% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket yang masih dalam taraf wajar seperti harga jasa paket lainnya.

4) Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Item	Tot al STS	%	Tot al TS	%	Tot al N	%	Tot al S	%	Tot al SS	%
1	0	0%	0	0%	9	9,4 %	59	61, 5%	18	18, 8%

2	0	0%	3	3,1 %	16	16, 7%	63	65, 6%	17	17, 7%
3	0	0%	0	0%	53	55, 2%	37	38, 5%	5	5,2 %
4	0	0%	0	0%	9	9,4 %	70	72, 9%	17	17, 7%
5	0	0%	0	0%	19	19, 8%	61	63, 5%	16	16, 7%
6	0	0%	3	3,1 %	48	50, 0%	42	43, 8%	3	3,1 %
7	0	0%	3	3,1 %	37	38, 5%	5 1	53, 1%	5	5,2 %
8	0	0%	3	3,1 %	37	38, 5%	44	45, 8%	12	12, 5%

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.14 mengenai kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu:

Item yang pertama, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 9,4% responden netral (N), 61,5% responden setuju (S), dan 18,8% responden sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus puas memakai jasa pengiriman paket karena kualitas pelayanan yang diberikan.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS), 16,7% responden netral (N), 65,6% responden setuju (S), dan 17,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus puas memakai jasa pengiriman paket karena fasilitas yang diberikan.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 55,2% responden netral (N), 38,5% responden setuju (S), dan 5,2% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa responden PT

Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus puas memakai jasa pengiriman paket karena harga yang ditawarkan.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 9,4% responden netral (N), 72,9% responden setuju (S), dan 17,7% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus minat menggunakan produk jasa pengiriman paket dari PT Pos Indonesia Cabang Kudus karena kualitas pelayanan yang diberikan.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 19,8% responden netral (N), 63,5% responden setuju (S), dan 16,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus minat menggunakan produk jasa pengiriman paket dari PT Pos Indonesia Cabang Kudus karena fasilitas yang diberikan.

Item yang keenam, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS), 50,0% responden netral (N), 43,8% responden setuju (S), dan 3,1% responden sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus minat menggunakan produk jasa pengiriman paket dari PT Pos Indonesia Cabang Kudus karena harga yang ditawarkan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS), 38,5% responden netral (N), 53,1% responden setuju (S), dan 5,2% responden sangat setuju (SS). Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus menginformasikan kepada keluarga dan teman-teman akan produk PT Pos Indonesia Cabang Kudus.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS), 38,5% responden netral (N), 45,8% responden setuju

(S), dan 12,5% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa responden PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mengajak orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman paket yang responden pakai.

b. PT JNE Cabang Kudus

1) Variabel Kualitas pelayanan Islami

Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan Islami Pada Responden PT JNE Cabang Kudus

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
1	0	0%	0	0%	4	4,2 %	38	39,6%	54	56,3%
2	0	0%	0	0%	6	6,3 %	48	50,0%	42	43,8%
3	0	0%	0	0%	12	12,5%	54	56,3%	30	31,3%
4	0	0%	0	0%	12	12,5%	56	58,3%	28	29,2%
5	0	0%	2	2,1 %	20	20,8%	57	59,4%	17	17,7%
6	0	0%	4	4,2 %	14	14,6%	56	58,3%	22	22,9%
7	0	0%	0	0%	17	17,7%	56	58,3%	23	24,0%
8	0	0%	1	1,0 %	16	16,7%	57	59,4%	22	25,0%
9	0	0%	1	1,0 %	25	26,0%	47	49,0%	23	24,0%
10	0	0%	1	1,0 %	14	14,5%	58	60,4%	23	24,0%
11	0	0%	3	3,1 %	17	17,7%	48	50,0%	28	29,2%
12	0	0%	1	1,0 %	22	22,9%	51	53,1%	22	22,9%

13	0	0%	1	1,0 %	22	22,9%	52	54,2%	21	21,9%
14	0	0%	0	0%	13	13,5%	57	59,4%	26	27,1%
15	0	0%	0	0%	4	4,2 %	52	54,2%	40	41,7%

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.15 mengenai kualitas pelayanan islami pada PT JNE Cabang Kudus, yaitu:

Item yang pertama, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 4,2% responden netral (N), 39,6% responden setuju (S), dan 56,3% responden sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus sangat memperhatikan kebersihan perusahaan yang membuat nyaman pelanggan.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 6,3% responden netral (N), 50,0% responden setuju (S), dan 43,8% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan berpenampilan rapi.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 12,5% responden netral (N), 56,3% responden setuju (S), dan 31,3% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai peralatan yang mendukung pelayanan.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 12,5% responden netral (N), 58,3% responden setuju (S), dan 29,2% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai prosedur pelayanan yang tidak rumit.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 2,1% responden tidak setuju (TS), 20,8% responden netral (N), 59,4% responden setuju (S), dan 17,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas yang senantiasa memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.

Item yang keenam, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS), 4,2% responden menyatakan tidak setuju (TS), 14,6% responden menyatakan netral (N), 58,3% responden menyatakan setuju (S), dan 24,0% responden menyatakan sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai pelayanan pengiriman paket di lakukan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 17,7% responden netral (N), 58,3% responden setuju (S), dan 24,0% responden sangat setuju (SS). Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas yang memberikan layanan dengan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 16,7% responden netral (N), 59,4% responden setuju (S), dan 25,0% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas yang selalu memberikan bantuan jika terdapat kendala.

Item yang kesembilan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 26,0% responden netral (N), 49,0% responden setuju (S), dan 24,0% responden sangat setuju (SS). Pada item kesembilan responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan yang merespon keluhan pelanggan dengan baik.

Item yang kesepuluh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 14,5% responden netral (N), 60,4% responden setuju (S), dan 24,0% responden sangat setuju (SS). Pada item kesepuluh responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas layanan paket yang dapat menjaga kerahasiaan pelanggan.

Item yang kesebelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS), 17,7 % responden netral (N), 50,0% responden setuju (S), dan 29,2% responden sangat setuju (SS). Pada item kesebelas responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas yang dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan baik.

Item yang kedua belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 22,9% responden netral (N), 53,1% responden setuju (S), dan 22,9% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua belas responden menunjukkan setuju bahwa pelanggan PT JNE Cabang Kudus merasa aman menggunakan jasa pengiriman paket perusahaan.

Item yang ketiga belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 22,9% responden netral (N), 54,2% responden setuju (S), dan 21,9% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga belas responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan menjalin komunikasi dengan baik kepada pelanggan.

Item yang keempat belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 13,5% responden netral (N), 59,4% responden setuju (S), dan 27,1% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat belas responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan.

Item yang kelima belas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS),

4,2% responden netral (N), 54,2% responden setuju (S), dan 41,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kelimabelas responden menunjukkan setuju bahwa PT Pos Indonesia Cabang Kudus mempunyai petugas pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan.

2) Variabel Fasilitas

Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Variabel Harga Pada Responden PT JNE Cabang Kudus

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
1	0	0%	0	0%	20	20,1%	62	64,6%	14	14,6%
2	0	0%	0	0%	14	14,6%	75	78,1%	7	16,7%
3	0	0%	0	0%	30	31,3%	55	57,3%	11	11,5%
4	0	0%	0	0%	37	38,5%	46	47,9%	13	13,5%
5	0	0%	3	3,1%	27	28,7%	63	65,6%	3	3,1%
6	0	0%	10	10,4%	44	45,8%	37	38,5%	5	5,2%
7	0	0%	8	8,3%	35	36,5%	42	43,8%	11	11,5%
8	0	0%	2	2,1%	36	37,5%	44	45,8%	14	14,6%
9	0	0%	0	0%	27	28,7%	58	60,4%	11	11,5%
10	0	0%	0	0%	25	26,0%	66	68,8%	5	5,2%
11	0	0%	0	0%	39	40,6%	49	51,0%	8	8,3%
12	0	0%	0	0%	26	27,1%	53	55,2%	17	17,7%
Item	0	0%	0	0%	27	28,7%	61	63,5%	9	9,4%

13										
Item 14	0	0%	0	0%	24	25,0%	61	63,5%	12	12,5%

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.16 di atas mengenai fasilitas pada PT JNE Cabang Kudus, yaitu:

Item yang pertama, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 20,1% responden netral (N), 64,6% responden setuju (S), dan 14,6% responden sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki penataan ruang atau tempat melayani pelanggan sangat direncanakan dengan baik.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 14,6% responden netral (N), 78,1% responden setuju (S), dan 16,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki bentuk dan luas bangunan yang nyaman bagi pelanggan.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 31,3% responden netral (N), 57,9% responden setuju (S), dan 11,5% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki ruang tunggu yang rapi dan terkesan nyaman.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 38,5% responden netral (N), 47,9% responden setuju (S), dan 13,5% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki sirkulasi udara ruangan yang baik dan tidak sumpek.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 3,1% responden tidak setuju (TS), 28,7% responden netral (N), 65,6% responden setuju

(S), dan 3,1% responden sangat setuju (SS). Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki layanan packing untuk pelanggan.

Item yang keenam, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 10,4% responden tidak setuju (TS), 45,8% responden netral (N), 38,5% responden setuju (S), dan 5,2% responden sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus tersedia nomor antrian pelanggan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 8,3% responden tidak setuju (TS), 27,1% responden netral (N), 43,8% responden setuju (S), dan 11,5% responden sangat setuju (SS). Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus tersedia pusat pengaduan atau kotak saran.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 2,1% responden tidak setuju (TS), 37,5% responden netral (N), 45,8% responden setuju (S), dan 14,6% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki area parker aman dan luas.

Item yang kesembilan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 28,7% responden netral (N), 60,4% responden setuju (S), dan 11,5% responden sangat setuju (SS). Pada item kesembilan responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki pencahayaan seperti lampu yang dapat mendukung aktivitas pelanggan.

Item yang kesepuluh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 26,0% responden netral (N), 68,8% responden setuju (S), dan 5,2% responden sangat setuju (SS). Pada item kesepuluh responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki pencahayaan sesuai kebutuhan (tidak terlalu terang dan tidak terlalu gelap).

Item yang kesebelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 40,6% responden netral (N), 51,0% responden setuju (S), dan 8,3% responden sangat setuju (SS). Pada item kesebelas responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki warna ruangan yang membuat kesan rileks bagi pelanggan.

Item yang keduabelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 270,1% responden netral (N), 55,2% responden setuju (S), dan 17,7% responden sangat setuju (SS). Pada item keduabelas responden menunjukkan setuju bahwa pelanggan PT JNE Cabang Kudus dapat mengenali warna identik perusahaan.

Item yang ketigabelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 28,7% responden netral (N), 63,5% responden setuju (S), dan 9,4% responden sangat setuju (SS). Pada item ketigabelas responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki layar tv penampil nomor urut yang dapat memberikan informasi urutan pelayanan.

Item yang keempatbelas, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 25,0% responden netral (N), 63,5% responden setuju (S), dan 12,5% responden sangat setuju (SS). Pada item keempatbelas responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki pamflet dan atribut lainnya yang dapat memberikan informasi mengenai pelayanan jasa paket PT JNE Cabang Kudus kepada pelanggan.

3) Variabel Harga

Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Variabel Harga Pada Responden PT JNE Cabang Kudus

Item	Total STS	%	Total TS	%	Total N	%	Total S	%	Total SS	%
1	0	0%	0	0%	21	21,9%	49	51,0%	26	27,1%

2	0	0%	0	0%	27	28,1%	53	55,2%	16	16,7%
3	0	0%	1	1,0%	33	34,4%	41	42,7%	21	21,9%
4	0	0%	1	1,0%	33	34,4%	47	49,0%	15	15,6%
5	0	0%	1	1,0%	33	34,4%	44	45,8%	18	18,8%
6	0	0%	1	1,0%	33	34,4%	47	49,0%	15	15,6%
7	0	0%	0	0%	33	34,4%	54	56,3%	9	9,4%
8	0	0%	1	1,0%	35	36,5%	44	45,8%	16	16,7%

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.17 mengenai harga pada PT JNE Cabang Kudus, yaitu:

Item yang pertama, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju (STS), 0% responden menyatakan tidak setuju (TS), 21,9% responden menyatakan netral (N), 51,0% responden menyatakan setuju (S), dan 27,1% responden menyatakan sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket yang sesuai dengan daya beli pelanggan.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 28,1% responden netral (N), 55,2% responden setuju (S), dan 16,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga pengiriman yang terjangkau bagi pelanggan.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 34,4% responden netral (N), 42,7% responden setuju (S), dan 21,9% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman

paket sesuai dengan estimasi paket sampai ke pelanggan sesuai apa yang disampaikan teller.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 34,4% responden netral (N), 49,0% responden setuju (S), dan 15,6% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket sesuai dengan jarak tujuan paket yang akan dikirimkan.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 34,4% responden netral (N), 45,8% responden setuju (S), dan 18,8% responden sangat setuju (SS). Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket sesuai dengan volume dan berat paket yang akan dikirimkan.

Item yang keenam, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 34,4% responden netral (N), 49,0% responden setuju (S), dan 15,6% responden sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket sesuai dengan manfaat yang pelanggan dapatkan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 34,4% responden netral (N), 56,3% responden setuju (S), dan 9,4% responden sangat setuju (SS). Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga jasa pengiriman paket yang ditawarkan kompetitif dengan harga jasa layanan paket yang lainnya.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 1,0% responden tidak setuju (TS), 36,5% responden netral (N), 45,8% responden setuju (S), dan 16,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa PT JNE Cabang Kudus memiliki harga jasa

pengiriman paket yang masih dalam taraf wajar seperti harga jasa paket lainnya.

4) Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Responden PT JNE Cabang Kudus

Item	Tot al ST S	%	Tot al TS	%	Tot al N	%	Tot al S	%	Tot al SS	%
1	0	0%	0	0%	16	16,7%	55	57,3%	25	26,0%
2	0	0%	0	0%	25	26,0%	65	67,7%	6	6,3%
3	0	0%	0	0%	25	26,0%	54	56,3%	17	17,7%
4	0	0%	0	0%	14	14,6%	64	66,7%	19	19,8%
5	0	0%	0	0%	24	25,0%	64	66,7%	8	8,3%
6	0	0%	0	0%	28	29,2%	54	56,3%	14	14,6%
7	0	0%	0	0%	21	21,9%	64	66,7%	11	11,5%
8	0	0%	0	0%	17	17,7%	63	65,6%	16	16,7%

Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil respon responden pada tabel 4.18 mengenai kepuasan pelanggan pada PT JNE Cabang Kudus, yaitu:

Item yang pertama, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 16,7% responden netral (N), 57,3% responden setuju (S), dan 26,0% responden sangat setuju (SS). Pada item pertama responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus puas memakai jasa pengiriman paket karena kualitas pelayanan yang diberikan.

Item yang kedua, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 26,0% responden netral (N), 67,7% responden setuju (S), dan 6,3% responden sangat setuju (SS). Pada item kedua responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus puas memakai jasa pengiriman paket karena fasilitas yang diberikan.

Item yang ketiga, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 26,0% responden netral (N), 56,3% responden setuju (S), dan 17,7% responden sangat setuju (SS). Pada item ketiga responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus puas memakai jasa pengiriman paket karena harga yang ditawarkan.

Item yang keempat, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 14,6% responden netral (N), 66,7% responden setuju (S), dan 19,8% responden sangat setuju (SS). Pada item keempat responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus minat menggunakan produk jasa pengiriman paket dari PT JNE Cabang Kudus karena kualitas pelayanan yang diberikan.

Item yang kelima, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 25,0% responden netral (N), 66,7% responden setuju (S), dan 8,3% responden sangat setuju (SS). Pada item kelima responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus minat menggunakan produk jasa pengiriman paket dari PT JNE Cabang Kudus karena fasilitas yang diberikan.

Item yang keenam, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 29,2% responden netral (N), 56,3% responden setuju (S), dan 14,6% responden sangat setuju (SS). Pada item keenam responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus minat menggunakan produk jasa pengiriman paket dari PT JNE Cabang Kudus karena harga yang ditawarkan.

Item yang ketujuh, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 21,9% responden netral (N), 66,7% responden setuju (S), dan 11,5% responden sangat setuju (SS). Pada item ketujuh responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus menginformasikan kepada keluarga dan teman-teman akan produk PT JNE Cabang Kudus.

Item yang kedelapan, 0% responden sangat tidak setuju (STS), 0% responden tidak setuju (TS), 17,7 % responden netral (N), 65,6% responden setuju (S), dan 16,7% responden sangat setuju (SS). Pada item kedelapan responden menunjukkan setuju bahwa responden PT JNE Cabang Kudus mengajak orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman paket yang responden pakai.

4. Hasil Uji Instrument

a. Uji Validitas Responden

Menurut Wiratna Sujarweni yang mengutip dari Ghozali menyebutkan bahwa uji validitas bertujuan untuk mendeteksi pantas tidaknya item pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.⁸ Penulis menggunakan uji validitas melalui analisis SPSS versi 25. Kuisisioner yang akan diuji pada *non responden* sejumlah 30 responden baik pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan 30 responden pada PT JNE Cabang Kudus. Dasar pengambilan keputusan validitas yaitu jika nilai r hitung diatas r tabel, item pertanyaan dikatakan valid.⁹ Adapun uji validitas responden yaitu:

1) PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Adapun uji validitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus yaitu:

⁸ Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2005), 160.

⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang: Univesitas Diponegoro, 2013), 53.

**Tabel 4.19. Hasil Uji Validitas
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus
(Non responden 30, r tabel = 0,361)**

Varia bel	Ite m	<i>Corrected Item-Total Correlation (r hitung)</i>	r Tabel	Keterangan
Kuali tas Pelay anan Islam i (X1)	X1. 1	0,531	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 2	0,632	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 3	0,580	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 4	0,737	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 5	0,748	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 6	0,690	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 7	0,760	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 8	0,642	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 9	0,791	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 10	0,762	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 11	0,587	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 12	0,710	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 13	0,789	0,361	<i>Valid</i>
	X1.	0,613	0,361	<i>Valid</i>

	14			
	X1. 15	0,676	0,361	<i>Valid</i>
Fasili tas (X2)	X1. 1	0,679	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 2	0,654	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 3	0,808	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 4	0,763	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 5	0,630	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 6	0,740	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 7	0,659	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 8	0,672	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 9	0,694	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 10	0,625	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 11	0,551	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 12	0,584	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 13	0,644	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 14	0,666	0,361	<i>Valid</i>
Harg a (X3)	X1. 1	0,692	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 2	0,680	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 3	0,673	0,361	<i>Valid</i>

	X1. 4	0,833	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 5	0,860	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 6	0,753	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 7	0,770	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 8	0,732	0,361	<i>Valid</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,590	0,361	<i>Valid</i>
	Y.2	0,707	0,361	<i>Valid</i>
	Y.3	0,778	0,361	<i>Valid</i>
	Y.4	0,566	0,361	<i>Valid</i>
	Y.5	0,707	0,361	<i>Valid</i>
	Y.6	0,726	0,361	<i>Valid</i>
	Y.7	0,884	0,361	<i>Valid</i>
	Y.8	0,796	0,361	<i>Valid</i>

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 uji validitas dengan menggunakan 30 *non responden*. Pada perhitungan validitas diatas terlihat nilai pada r hitung pada semua item pertanyaan nilai r hitung yang diatasnya r tabel. Kesimpulannya seluruh item variabel independen X (kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga) dan item dari variabel dependen Y (kepuasan pelanggan) pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dikatakan valid.

2) PT JNE Cabang Kudus

Adapun uji validitas PT JNE Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas PT JNE
Cabang Kudus
(Non responden 30, r tabel = 0,361)**

Varia bel	Ite m	<i>Corrected Item-Total Correlation (r hitung)</i>	r Tabel	Keterangan
Kuali tas Pelay anan Islam i (X1)	X1. 1	0,664	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 2	0,861	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 3	0,748	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 4	0,803	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 5	0,883	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 6	0,719	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 7	0,793	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 8	0,849	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 9	0,779	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 10	0,850	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 11	0,870	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 12	0,805	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 13	0,803	0,361	<i>Valid</i>
	X1.	0,754	0,361	<i>Valid</i>

	14			
	X1. 15	0,669	0,361	<i>Valid</i>
Fasili tas (X2)	X1. 1	0,710	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 2	0,512	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 3	0,671	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 4	0,565	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 5	0,622	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 6	0,609	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 7	0,512	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 8	0,585	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 9	0,774	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 10	0,600	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 11	0,529	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 12	0,737	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 13	0,391	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 14	0,663	0,361	<i>Valid</i>
Harg a (X3)	X1. 1	0,814	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 2	0,779	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 3	0,841	0,361	<i>Valid</i>

	X1. 4	0,784	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 5	0,847	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 6	0,857	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 7	0,775	0,361	<i>Valid</i>
	X1. 8	0,919	0,361	<i>Valid</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,762	0,361	<i>Valid</i>
	Y.2	0,669	0,361	<i>Valid</i>
	Y.3	0,762	0,361	<i>Valid</i>
	Y.4	0,778	0,361	<i>Valid</i>
	Y.5	0,597	0,361	<i>Valid</i>
	Y.6	0,765	0,361	<i>Valid</i>
	Y.7	0,701	0,361	<i>Valid</i>
	Y.8	0,605	0,361	<i>Valid</i>

Sumber : Output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 uji validitas dengan menggunakan 30 *non responden*. Pada perhitungan validitas diatas terlihat nilai pada r hitung pada semua item pertanyaan nilai r hitung yang diatasnya r tabel. Kesimpulannya seluruh item variabel independen X (kualitas pelayanan Islami, fasilitas, dan harga) dan item dari variabel dependen Y (kepuasan pelanggan) pada JNE Cabang Kudus dikatakan valid.

b. Uji Reabilitas Responden

Reliabilitas adalah suatu ukuran konsistensi dan kestabilan responden yang berhubungan dengan item pertanyaan, dimana item pertanyaan tersebut bagian dari

variabel yang disusun dalam bentuk angket.¹⁰ Uji reabilitas ini menggunakan SPSS versi 25. Andai nilai *cronbach alpha* > 0,60, variabel penelitian dikatakan reliabel.¹¹ Uji reabilitas dari instrumen penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%.

1) PT Pos Indonesia Cabang Kudus

Uji reabilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, yaitu:

**Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus**

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Islami	15 item	0,918	<i>Reliabel</i>
Fasilitas	14 item	0,904	<i>Reliabel</i>
Harga	8 item	0,885	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pelanggan	8 item	0,867	<i>Reliabel</i>

Sumber: Ooutput SPSS, 2020

Hasil uji reliabilitas tabel 4.21 mendapati Semua variabel pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60, Maka variabel kualitas pelayanan Islami (X1), fasilitas (X2), harga (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) dikatakan reliabel.

2) PT JNE Cabang Kudus

Adapun uji reabilitas PT JNE Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas PT JNE Cabang
Kudus**

Variabel	Item Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas	15 Item	0,956	<i>Reliabel</i>

¹⁰ Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2005), 172.

¹¹ Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2005), 175.

Pelayanan Islami			
Fasilitas	14 Item	0,864	<i>Reliabel</i>
Harga	8 Item	0,933	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pelanggan	8 Item	0,856	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Hasil uji reliabilitas tabel 4.2 mendapati Semua varaibel pada PT JNE Cabang Kudus mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60, Maka variabel kualitas pelayanan Islami (X1), fasilitas (X2), harga (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) dikatakan reliabel.

5. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian tujuannya mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian.¹² Penulis menggunakan uji normalitas dengan uji *one-sample kolmogorov-Sminov Test*. Pada uji normalitas *one-sample kolmogorov-Sminov Test* ini menggunakan taraf signifikasi 5%.

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas yaitu ketika nilai asymp. sig.< 0,05, distribusi data dikatakan tidak normal dan ketika nilai asymp. sig. > 0,05 distribusi data dikatakan normal.¹³

Uji normalitas dengan uji *one-sample kolmogorov-Sminov test* yaitu:

1) PT Pos Indonesia Cabang Kudus

Uji normalitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus yaitu:

¹² Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 52.

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang: Univesitas Diponegoro, 2013), 165.

**Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kuali tas Pelay anan Islam i	Fasili tas	Har ga	Kepuasa n Pelangg an
N		96	96	96	96
Nor mal Par am eter s ^{a,b}	Mean	59,48	57,81	27, 56	30,32
	Std. Devi ation	5,922	6,855	3,4 70	3,550
Mo st Ext rem e Dif fere nce s	Abso lute	,082	,071	,08 0	,088
	Positi ve	,082	,071	,08 0	,088
	Nega tive	-,068	-,070	- ,07 9	-,088
Test Statistic		,082	,071	,08 0	,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,119 ^c	,200 ^{c,d}	,14 8 ^c	,062 ^c
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Dari tabel 4.12 dapat diketahui hasil analisis:

Pertama, variabel kualitas pelayanan Islami PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai nilai asymp. sig. (2-tailed) 0,119 lebih

besar dari 0,05 ($0,119 > 0,05$), artinya variabel kualitas pelayanan Islami PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus terdistribusi normal. *Kedua*, variabel fasilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai nilai asymp. sig. (2-tailed) 0,200 lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), artinya variabel fasilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus terdistribusi normal. *Ketiga*, variabel harga PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai nilai asymp. sig. (2-tailed) 0,148 lebih besar dari 0,05 ($0,148 > 0,05$), artinya variabel harga PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus terdistribusi normal. *Keempat*, variabel kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus mempunyai nilai asymp. sig. (2-tailed) 0,062 lebih besar dari 0,05 ($0,062 > 0,05$), artinya variabel kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus terdistribusi normal.

Jadi, kesimpulannya semua variabel pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus terdistribusi secara normal.

2) PT JNE Cabang Kudus

Uji normalitas PT JNE Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas
PT JNE Cabang Kudus**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Kualitas Pelayanan Islami	Fasilitas	Harga Paket	Kepuasan Pelanggan
N		96	96	96	96
Normal Parameter s ^{a,b}	Mean	61,82	52,71	30,73	31,44
	Std. Deviation	7,148	5,423	4,261	3,088
Most	Abs	,057	,084	,089	,088

Extreme Differences	olutive				
	Positive	,048	,084	,089	,088
	Negative	-,057	-,069	-,069	-,063
Test Statistic		,057	,084	,089	,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^c _d	,088 ^c	,060 ^c	,066 ^c
a. Test distribution is Normal.					
b. Calculated from data.					
c. Lilliefors Significance Correction.					
d. This is a lower bound of the true significance.					

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Dari tabel 4.24 dapat diketahui hasil analisis:

Pertama, variabel kualitas pelayanan Islami PT JNE Cabang Kudus mempunyai nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,200 lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), artinya variabel kualitas pelayanan Islami PT JNE Cabang Kudus terdistribusi normal. *Kedua*, variabel fasilitas PT JNE Cabang Kudus mempunyai nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,088 lebih besar dari 0,05 ($0,088 > 0,05$), artinya variabel fasilitas PT JNE Cabang Kudus terdistribusi normal. *Ketiga*, variabel harga PT JNE Cabang Kudus mempunyai nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,060 lebih besar dari 0,05 ($0,060 > 0,05$), artinya variabel harga PT JNE Cabang Kudus terdistribusi normal. *Keempat*, variabel kepuasan pelanggan PT JNE Cabang Kudus mempunyai nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,066 lebih besar dari 0,05 ($0,066 > 0,05$), artinya variabel kepuasan pelanggan PT JNE Cabang Kudus terdistribusi normal.

Jadi, kesimpulannya semua variabel pada PT JNE Cabang Kudus terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dalam penelitian tujuannya menguji model regresi apakah diketemukannya korelasi antar variabel bebas. Uji Multikolinieritas memiliki dasar pengambilan keputusan ketika nilai Tolerance diatas $>0,1$ maka tidak terjadi Multikolinieritas. Dan ketika nilai VIF dibawah dari $<10,00$ maka artinya tidak terjadi Multikolinieritas, begitu sebaliknya.¹⁴

Adapun uji Multikolinieritas dengan menggunakan yaitu:

1) PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Uji multikolinieritas PT Pos Indonesia Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinieritas
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus
Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Islami	,888	1,126
	Fasilitas	,917	1,090
	Harga	,847	1,181

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Hasil uji multikolinieritas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus diperoleh pada tabel 4.25 yaitu:

Pertama, nilai tolerance variabel kualitas pelayanan Islami (X1) sebesar 0,888 lebih besar dari $>0,1$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dan Nilai VIF variabel kualitas pelayanan Islami (X1) sebesar 1,126 lebih kecil dari $<10,00$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Kedua, nilai tolerance variabel fasilitas (X2) sebesar 0,917 lebih besar dari $>0,1$ maka artinya tidak

¹⁴ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (Semarang: Univesitas Diponegoro, 2013), 108.

terjadi multikolinieritas. Dan Nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,090 lebih kecil dari <10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Ketiga, nilai tolerance variabel harga (X3) sebesar 0,847 lebih besar dari >0,1 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dan Nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,181 lebih kecil dari <10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus tidak terjadi multikolinieritas.

2) PT JNE Cabang Kudus

Uji multikolinieritas PT JNE Cabang Kudus yaitu:

Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinieritas

PT JNE Cabang Kudus

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Islami	,559	1,790
	Fasilitas	,773	1,294
	Harga	,605	1,652

a. Dependent Variable: kepuasan

Hasil uji multikolinieritas PT JNE Cabang Kudus diperoleh pada tabel 4.26 yaitu:

Pertama, nilai tolerance variabel kualitas pelayanan Islami (X1) sebesar 0,559 lebih besar dari >0,1 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dan nilai VIF variabel kualitas pelayanan Islami (X1) sebesar 1,790 lebih kecil dari <10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Kedua, nilai tolerance variabel fasilitas (X2) sebesar 0,773 lebih besar dari >0,1 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dan nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,294 lebih kecil dari <10,00 maka artinya tidak terjadi Multikolinieritas.

Ketiga, nilai tolerance variabel harga (X3) sebesar 0,605 lebih besar dari $>0,1$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas. Dan nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,652 lebih kecil dari $<10,00$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel pada PT JNE Cabang Kudus tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian tujuannya menguji model regresi apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual antar pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual antar pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.¹⁵

Dalam penelitian heterokedastisitas ini menggunakan uji glejser dengan tujuan untuk mengusulkan meregres nilai absolute residual terhadap variabel independen. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dengan uji glejser yaitu ketika nilai sig. (signifikansi) dibawah dari $<0,05$ terjadi heteroskedastisitas. Dan ketika nilai sig.(signifikansi) diatas $>0,05$ tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

1) PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Uji heteroskedastisitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus yaitu:

¹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang: Univesitas Diponegoro, 2013), 139

**Tabel 4.27 Hasil Uji Heteroskedastisitas
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus**

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,363	1,423		-,255	,800
	Kualitas pelayanan Islami	,022	,020	,118	1,081	,283
	Fasilitas	-,007	,017	-,042	-,388	,699
	Harga	,035	,035	,110	,988	,326
	a. Dependent Variable: RES2					

Sumber : Data primer yang diolah SPSS, 2020

Hasil uji heteroskedastisitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus pada tabel 4.27 yaitu:

Nilai sig variabel kualitas pelayanan Islami (X1) sebesar 0,283 lebih besar dari $>0,05$ maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai sig variabel fasilitas (X2) sebesar 0,699 lebih besar dari $>0,05$ maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai sig variabel harga (X3) sebesar 0,326 lebih besar dari $>0,05$ maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari ketiga variabel dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus tidak terjadi heteroskedastisitas.

2) PT JNE Cabang Kudus

Uji heteroskedastisitas PT Pos JNE Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.28 Hasil Uji Heteroskedastisitas
PT JNE Cabang Kudus**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,293	1,162		1,112	,269
	Kualitas pelayanan Islami	-,014	,020	-,094	-,683	,497
	Fasilitas	-,015	,022	,079	-,673	,503
	Harga	,054	,032	,222	1,680	,096
a. Dependent Variable: RES2						

Sumber : Data primer yang diolah SPSS, 2020

Hasil uji heteroskedastisitas PT JNE Cabang Kudus pada tabel 4.28 yaitu:

Nilai sig variabel kualitas pelayanan Islami (X1) sebesar 0,497 lebih besar dari >0,05 maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai Sig

variabel fasilitas (X2) sebesar 0,503 lebih besar dari >0,05 maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai Sig variabel harga (X3) sebesar 0,096 lebih besar dari >0,05 maka artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dari ketiga variabel dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel PT JNE Cabang Kudus tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel.¹⁶ Penulis menggunakan uji regresi linier berganda dengan SPSS versi 25 yang hasilnya yaitu:

a. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Uji regresi linier berganda PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,028	2,468		-1,632	,106
	kualitas pelayanan islami	,132	,035	,220	3,778	,000
	Fasi	,16	,030	,326	5,683	,00

¹⁶ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 144.

	litas	9				0
	Har	,60	,061	,594	9,952	,00
	ga	8				0
a. Dependent Variable: kepuasan (y)						

Sumber : Data primer yang diolah SPSS, 2020

Regresi linier berganda PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus pada tabel 4.29 yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = -4,028 + 0,132 + 0,169 + 0,608 + e$$

Keterangan :

Y =Kepuasan Pelanggan

a =Konstanta

b1 =Koefisien regresi kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan

b2 =Koefisien regresi fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

b3 =Koefisien regresi harga terhadap kepuasan pelanggan

X1 =Kualitas Pelayanan Islami

X2 =Fasilitas

X3 =Harga

e =Error

Persamaan regresi berganda pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dijelaskan sebagai berikut =

Pertama, nilai sebesar -4,028 adalah konstanta, mempunyai arti tidak ada pengaruh dari ketiga variabel independent faktor lain, maka variabel loyalitas pelanggan (Y) mempunyai nilai konstanta sebesar -3,915 yang artinya ketika kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3) nilainya adalah 0 (nol) atau tidak ada variabel bebas, maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat -4,028.

Kedua, nilai $b_1 = 0,132$ adalah variabel bebas kualitas pelayanan islami (X1) yang memiliki nilai positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika nilai kualitas pelayanan islami 0,132 meningkat 1% maka kualitas pelayanan islami akan ada peningkatan jumlah kepuasan pelanggan sebesar 0,132 atau 13,2%. Artinya variabel

kualitas pelayanan islami memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan islami mengalami penurunan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,132 atau -13,2%.

Ketiga, nilai $b_2 = 0,166$ adalah variabel bebas fasilitas (X2) yang memiliki nilai positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika nilai fasilitas 0,169 meningkat 1% maka fasilitas akan ada peningkatan jumlah kepuasan pelanggan sebesar 0,169 atau 16,9%. Artinya variabel fasilitas memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika fasilitas mengalami penurunan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,169 atau -16,9%.

Keempat, nilai $b_3 = 0,608$ adalah variabel bebas harga (X3) yang memiliki nilai positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika nilai harga 0,608 meningkat 1% maka harga akan ada peningkatan jumlah kepuasan pelanggan sebesar 0,608 atau 60,8%. Artinya variabel harga memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika harga mengalami penurunan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,608 atau -60,8%.

b. PT JNE Cabang Kudus

Uji regresi linier berganda PT JNE Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
PT JNE Cabang Kudus**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,417	1,918		2,824	,006
	kualit	,144	,033	,334	4,397	,00

	as pelay anan islami					0
	Fasili tas	,138	,037	,243	3,758	,00 0
	Harga	,320	,053	,441	6,044	,00 0
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Regresi liniear berganda PT JNE Cabang Kudus pada tabel 4.30 yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 5,417 + 0,144 + 0,138 + 0,320 + e$$

Keterangan :

Y =Kepuasan Pelanggan

a =Konstanta

b1 =Koefisien regresi kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan

b2 =Koefisien regresi fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

b3 =Koefisien regresi harga terhadap kepuasan pelanggan

X1 =Kualitas Pelayanan

X2 =Fasilitas

X3 =Harga

e =Error

Persamaan regresi berganda pada PT JNE Cabang Kudus dijelaskan sebagai berikut =

Pertama, nilai sebesar 5,417 adalah konstanta, mempunyai arti tidak ada pengaruh dari ketiga variabel independent faktor lain, maka variabel loyalitas pelanggan (Y) mempunyai nilai konstanta sebesar 5,417 yang artinya ketika kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3) nilainya adalah 0 (nol) atau tidak ada variabel bebas, maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat 5,417.

Kedua, nilai $b_1 = 0,144$ adalah variabel bebas kualitas pelayanan islami (X1) yang memiliki nilai positif

terhadap kepuasan pelanggan. Jika nilai kualitas pelayanan islami 0,144 meningkat 1% maka kualitas pelayanan islami akan ada peningkatan jumlah kepuasan pelanggan sebesar 0,144 atau 14,4%. Artinya variabel kualitas pelayanan islami memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan islami mengalami penurunan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,144 atau -14,4%.

Ketiga, nilai $b_2 = 0,138$ adalah variabel bebas kualitas pelayanan (X1) yang memiliki nilai positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika nilai kualitas pelayanan 0,138 meningkat 1% maka kualitas pelayanan akan ada peningkatan jumlah kepuasan pelanggan sebesar 0,138 atau 13,8%. Artinya variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,138 atau -13,8%.

Keempat, nilai $b_3 = 0,320$ adalah variabel bebas kualitas pelayanan (X1) yang memiliki nilai positif terhadap kepuasan pelanggan. Jika nilai kualitas pelayanan 0,320 meningkat 1% maka kualitas pelayanan akan ada peningkatan jumlah kepuasan pelanggan sebesar 0,320 atau 32,0%. Artinya variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan searah dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar 1%, maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,320 atau -32,0%.

2. Uji Statistik T (Uji Parsial)

Uji statistik t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual digunakan mengetahui variabel X mempengaruhi variabel Y.¹⁷ Penulis menguji uji t memakai SPSS versi 25, hasil pengujiannya yaitu:

¹⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 160.

a. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Uji statistik T PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.31 Hasil Uji Statistik T
PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,028	2,468		-1,632	,106
	kualitas pelayanan islami	,132	,035	,220	3,778	,000
	fasilitas	,169	,030	,326	5,683	,000
	harga	,608	,061	,594	9,952	,000
a. Dependent Variable: kepuasan (y)						

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Adapun dasar pengambilan keputusan uji t yaitu:

Pertama, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H₀ diterima. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H₀ ditolak. *Kedua*, jika $t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ maka H₀ diterima. jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H₀ di tolak.¹⁸

Uji signifikansi parameter individual terdapat dalam hasil perhitungan statistik di atas ditunjukkan oleh nilai t hitung. Tabel t dapat dicari dengan menggunakan derajat kebebasan (df) = n-k-1 (dimana n adalah jumlah

¹⁸ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 155.

sampel dan k adalah variabel bebas dan terikat). Sehingga t tabel diperoleh $df = 96 - 3 - 1 = 92$ maka diperoleh t-tabel dengan signifikan 5% (0,05) adalah 1,98609 atau 1,986.

1) Pengujian kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Kualitas pelayanan islami mempunyai nilai t hitung sebesar 3,778 hal ini t-hitung lebih besar dari t-tabel ($3,778 > 1,986$) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan hal tersebut mempunyai hasil variabel kualitas pelayanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga H_1 diterima H_0 ditolak. Kesimpulannya, secara parsial kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia Cabang Kudus.

Berdasarkan hasil penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sudah memberikan yang baik kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Dalam pelayanannya seperti apa yang disyariatkan agama Islam dengan menggunakan pelayanan yang ramah, pelayanan yang sopan dan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam merespon keperluan dan keluhan pelanggan, sehingga dapat diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.

2) Pengujian fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Fasilitas menunjukkan nilai t hitung sebesar 5,683 hal ini t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,683 > 1,986$) dan tingkat sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan hal tersebut mempunyai hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga H_1 diterima H_0 ditolak. Kesimpulannya, Secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.

Berdasarkan hasil penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sudah memberikan yang terbaik kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Fasilitas yang rapi, fasilitas yang memadai, dan fasilitas yang menunjang berlangsungnya proses penerimaan paket dari pelanggan ke teller Pos, pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus ke pelanggan. Kesemua itu diberikan fasilitas yang terbaik diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Adanya pelanggan dari apa yang pelanggan terima dari apa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

3) Pengujian harga paket terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Harga paket menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,952 hal ini t -hitung lebih besar dari t -tabel ($9,952 > 1,986$) dan tingkat sig. lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan hal tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga H_1 diterima H_0 ditolak. Kesimpulannya, secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.

Berdasarkan hasil penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus, PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sudah memberikan yang terbaik kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Harga yang sudah ditarifkan sesuai apa yang pelanggan dapatkan manfaatnya. Karena harga nya sudah sesuai dengan berat paket dan volume barang paketan yang pelanggan berikan. Dan penggunaan harga tersebut juga disesuaikan jarak pengiriman paket dan masa pengiriman paket dari

kota pengirim ke penerima paketan pelanggan. Harga yang diberikan tergolong cukup terjangkau bagi pelanggan. Kesemua itu diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa pengiriman paket di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Adanya pelanggan dari apa yang pelanggan terima dari apa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

b. PT JNE Cabang Kudus

Uji statistik T PT JNE Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.32 Hasil Uji Statistik T
PT JNE Cabang Kudus**

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,417	1,918		2,824	,006
	kualitas pelayanan islam	,144	,033	,334	4,397	,000
	Fasilitas	,138	,037	,243	3,758	,000
	Harga	,320	,053	,441	6,044	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Adapun dasar pengambilan keputusan uji t yaitu:

Pertama, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H0 diterima. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H0 ditolak. *Kedua*, jika $t\text{-tabel} \leq t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ maka

H0 diterima. jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dan $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H0 di tolak.¹⁹

Uji signifikansi parameter individual terdapat dalam hasil perhitungan statistik di atas ditunjukkan oleh nilai t hitung. Tabel t dicari dengan menggunakan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel bebas dan terikat). Sehingga t tabel diperoleh $df = 96-3-1 = 92$ maka diperoleh t-tabel signifikan 5% (0,05) adalah 1,98609 atau 1,986.

1) Pengujian kualitas pelayanan islam terhadap kepuasan pelanggan PT JNE Cabang Kudus

Kualitas pelayanan islam mempunyai nilai t hitung sebesar 4,397 hal ini t-hitung lebih besar dari t-tabel ($4,397 > 1,985$) dan tingkat signifikasi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan hal tersebut mempunyai hasil variabel kualitas pelayanan islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga H1 diterima H0 ditolak. Kesimpulan, Secara parsial kualitas pelayanan islam berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT JNE Cabang Kudus.

Berdasarkan hasil penelitian di PT JNE Cabang Kudus, PT JNE Cabang Kudus sudah memberikan yang baik kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT JNE Cabang Kudus. Dalam pelayanannya seperti apa yang disyariatkan agama Islam dengan menggunakan pelayanan yang komunikatif dengan pelanggan, pelayanan yang ramah, pelayanan yang sopan dan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam merespon keperluan dan keluhan pelanggan, sehingga dapat diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa pengiriman paket di PT JNE Cabang Kudus.

¹⁹ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 155.

2) Pengujian fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT JNE Cabang Kudus

Fasilitas mempunyai nilai t hitung sebesar 3,758 hal ini t -hitung lebih besar dari t -tabel ($3,758 > 1,986$) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan hal tersebut mempunyai hasil variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga H_1 diterima H_0 ditolak. Kesimpulan, secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT JNE Cabang Kudus.

Berdasarkan hasil penelitian di PT Pos Indonesia Cabang Kudus, PT JNE Cabang Kudus sudah memberikan yang terbaik kepada pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT JNE Cabang Kudus. Fasilitas yang rapi, fasilitas yang memadai, dan fasilitas yang menunjang berlangsungnya proses penerimaan paket dari pelanggan ke teller, pengiriman paket di PT JNE Cabang Kudus ke pelanggan. Kesemua itu diberikan fasilitas yang terbaik diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa pengiriman paket di PT JNE Cabang Kudus. Adanya pelanggan puas yaitu apa yang pelanggan terima dari yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

3) Pengujian harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Kudus

Harga paket mempunyai nilai t hitung sebesar 6,044 hal ini t -hitung lebih besar dari t -tabel ($6,044 > 1,986$) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan hal tersebut mempunyai hasil variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga H_1 diterima H_0 ditolak. Kesimpulannya, secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT JNE Cabang Kudus.

Berdasarkan hasil penelitian di PT Pos Indonesia Cabang Kudus, PT JNE Cabang Kudus sudah memberikan yang terbaik kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT JNE

Cabang Kudus. Harga paket yang sudah ditarifkan sesuai apa yang pelanggan dapatkan manfaatnya. Karena harga nya sudah sesuai dengan berat paket dan volume barang paketan yang pelanggan berikan. Dan penggunaan harga tersebut juga disesuaikan jarak pengiriman paket dan masa pengiriman paket dari kota pengirim ke penerima paketan pelanggan. Harga yang diberikan tergolong cukup terjangkau bagi pelanggan. Kesemua itu diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa pengiriman paket di PT JNE Cabang Kudus. Adanya pelanggan dari apa yang pelanggan terima dari apa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) tujuannya mendapati dan menilai kemampuan dalam menerangkan variasi dependen.²⁰ Bila R^2 semakin besar, maka prosentse perubahan variabel terikat (Y) disebabkan variabel bebas (X) semakin tinggi. Sebaliknya, jika nilai R^2 semakin kecil, maka prosentase perubahan variabel terikat (Y) disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.²¹

Penulis menguji uji koefisien determinasi (R^2) memakai SPSS versi 25, hasil pengujiannya yaitu:

a. PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus

Uji determinasi(R^2)PT Pos Indonesia Cabang Kudus yaitu:

²⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang: Univesitas Diponegoro, 2013), 97.

²¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 164.

**Tabel 4.33 Hasil Uji Determinasi (R^2)
PT Pos Indonesia Cabang Kudus**

Model Summary^b					
M od el	R	R Squ are	Adjus ted R Squar e	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,850 ^a	,723	,713	1,900	1,946
a. Predictors: (Constant), harga (X3), fasilitas (X2), kualitas (X1)					
b. Dependent Variable: kepuasan (y)					

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Hasil pada tabel 4.33 memaparkan nilai *R square* sebesar 0,722, artinya sebesar 72,3% kemampuan model regresi penelitian ini dapat menerangkan variabel dependen. Begitu pula dapat diartikan bahwa sebesar 72,3% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variansi dari variabel independen. Sedangkan sisanya 37,7% dari perhitungan $100\% - 72,3\% = 37,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

b. PT JNE Cabang Kudus

Uji determinasi (R^2) PT JNE Cabang Kudus yaitu:

**Tabel 4.34 Hasil Uji Determinasi (R^2)
PT JNE Cabang Kudus**

Model Summary^b					
M od el	R	R Squ are	Adjus ted R Squar e	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	,839 ^a	,704	,694	1,708	1,736
a. Predictors: (Constant), harga (X3), fasilitas (X2), kualitas (X1)					
b. Dependent Variable: kepuasan (y)					

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Hasil pada tabel 4.34 dapat diketahui nilai *R square* sebesar 0,704 , artinya sebesar 70,4% kemampuan model regresi penelitian ini dapat menerangkan variabel dependen. Begitu pula dapat diartikan bahwa sebesar 70,4% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variansi dari variabel independen. Sedangkan sisanya 29,6% dari perhitungan $100\% - 70,4\% = 29,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini

4. Uji beda *Independent Sampel T-Test*

Uji beda *Independent Sampel T-Test* dilakukan dengan membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan standar eror dari perbedaan rata-rata dua sampel.²²

Uji beda *Independent Sampel T-Test* yaitu:

a) Kualitas Pelayanan Islami

Berikut ini uji beda t-test kualitas pelayanan yang sudah dilakukan:

Tabel 4.35 Hasil Uji *Independent Sampel T-Test* Kualitas Pelayanan Islami

Inde pend ent Sam ples Test	Kualitas Pelayanan Islami			
			Equal variances assumed	Equal variances not assumed
	Levene's Test for Equality of Variances	F	3,589	
		Sig.	,060	
	t-test for Equality of Means	t	-2,474	-2,474
		df	190	183,651
		Sig. (2-	,014	,014

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 64.

		tailed)			
		Mean Difference		-2,344	-2,344
		Std. Error Difference		,947	,947
		95% Confidence Interval of the Difference	Lo wer	-4,213	-4,213
			Up per	-,475	-,475

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Terlihat dari hasil data SPSS pada tabel 4,35 menunjukkan hasil perhitungan data beda t-test.

Pertama, pengambilan keputusan didasarkan pada hasil probabilitas uji homogen pada tabel *levene's test*, yaitu: Jika probabilitas $> 0,05$ maka data homogen (varian sama). Dan jika probabilitas $< 0,05$ maka data tidak homogen (varian berbeda).²³ Dari hasil analisis data diatas *Levenes Test* dapat dilihat pada angka probabilitas sebesar $0,060 > 0,05$ yang berarti bahwa data homogen sehingga dapat *disimpulkan* bahwa varian populasi identik atau sama. Jika data pada sig f homogen maka menggunakan analisis hipotesis yang digunakan menggunakan asumsi *equal variance assumed*.

Kedua, pengambilan keputusan dengan menggunakan nilai asumsi *equal variance assumed* dengan melihat nilai t dan signifikasi. karena pada uji homogen lebih dari 5%. Adapun aturan uji T *equal variance assumed* yaitu:

²³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 66.

Sig (2-tailed) = $p \leq 0,05$ yaitu ada perbedaan pada taraf sig. 5%. Sig (2-tailed) = $p \leq 0,01$ yaitu ada perbedaan pada taraf sig. 1% Sig (2-tailed) = $p > 0,05$ yaitu tidak ada beda

Tabel dicari dengan menggunakan derajat kebebasan (df) = $n-k$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel bebas dan terikat). Sehingga t tabel diperoleh $df = 192-3-1 = 188$ maka diperoleh t -tabel signifikan 5% (0,05) adalah 1,65300.

Jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima. Jika $-t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima

Dari tabel terlihat bahwa nilai t hitung nilai t pada asumsi *equal variance assumed* sebesar -2,474 dimana jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($-2,474 < 1,653$) maka H_4 diterima dengan probabilitas pada uji *t equal variance assumed* sebesar 0,014 bahwa $0,000 < 0,05$, artinya ada perbedaan kualitas pelayanan islami pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Ketiga, dengan melihat hasil data pada tabel *Group Statistics*. Dimana pada tabel tersebut menjelaskan rata-rata kualitas pelayanan islami pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus, hasilnya yaitu:

Tabel 4.36 Hasil Group Statistics Kualitas Pelayanan Islami

Group Statistics					
	Perusahaan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan Islami	PT Pos Indonesia Cabang Kudus	96	59,48	5,922	,604
	PT JNE Cabang Kudus	96	61,82	7,148	,730

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Data Output dari tabel *Group Statistics* menampilkan jumlah N pada kelompok 1 jumlah $N = 96$

dan kelompok 2 jumlah $N = 96$, mean atau rata-rata kualitas pelayanan islami PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus lebih kecil dari pada PT JNE Cabang Kudus ($59,48 < 61,82$) menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan islami PT JNE Cabang Kudus lebih tinggi dari pada PT Pos Indonesia Cabang Kudus.

b) Fasilitas

Berikut ini uji beda t-test fasilitas yang sudah dilakukan:

Tabel 4.36 Hasil Uji Independent Sampel T-Test Fasilitas

Independent Samples Test	Fasilitas			
			Equal variances assumed	Equal variances not assumed
	Levene's Test for Equality of Variances	F	5,364	
		Sig.	,022	
	t-test for Equality of Means	T	5,721	5,721
		Df	190	180,439
		Sig. (2-tailed)	,000	,000
		Mean Difference	5,104	5,104
		Std. Error Difference	,892	,892

		95% Confi dence Inter val of the Diffe rence	Lo wer	3,344	6,864
			Up per	3,344	6,864

Sumber : *Data yang diolah SPSS, 2020*

Terlihat dari hasil data SPSS pada tabel 4,34 menunjukkan hasil beda t-test yaitu:

Pertama, pengambilan keputusan didasarkan pada hasil probabilitas uji homogen pada tabel *levene's test*, yaitu: Jika probabilitas $> 0,05$ maka data homogen (varian sama). Dan jika probabilitas $< 0,05$ maka data tidak homogen (varian berbeda).²⁴ Dari hasil analisis data diatas *Levenes Test* dapat dilihat pada angka probabilitas sebesar $0,022 > 0,05$ yang berarti bahwa data tidak homogen sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak identik atau tidak sama.

Kedua, Jika data tidak homogen maka langkah selanjutnya menggunakan nilai *equal variance not assumed* dengan melihat nilai t dan signifikasi. Adapun aturan uji t yaitu:

Sig (2-tailed) = $p \leq 0,05$ yaitu ada perbedaan pada taraf sig. 5% . Sig (2-tailed) = $\leq 0,01$ yaitu ada perbedaan pada taraf sig. 1% . Sig (2-tailed) = $p > 0,05$ yaitu tidak ada beda.

T tabel dicari dengan menggunakan derajat kebebasan (df) = $n-k$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel bebas dan terikat). Sehingga t tabel diperoleh $df = 192-3-1 = 188$ maka diperoleh t-tabel signifikan 5% (0,05) adalah 1,65300.

²⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 66.

Jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima. Jika $-t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima.

Dari tabel terlihat bahwa nilai t hitung nilai t pada asumsi *equal variance assumed* sebesar 5,721 dimana $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($5,721 < 1,653$) maka H_5 diterima dengan probabilitas pada uji t *equal variance assumed* sebesar 0,000 bahwa $0,000 < 0,05$, artinya ada perbedaan fasilitas pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Ketiga, dengan melihat hasil data pada tabel *Group Statistics*. Dimana pada tabel tersebut menjelaskan rata-rata fasilitas pada kedua perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus, hasilnya yaitu:

Tabel 4.37 Hasil Group Statistics Fasilitas

Group Statistics					
	Perusahaan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Fasilitas	PT Pos Indonesia Cabang Kudus	96	57,81	6,855	,700
	PT JNE Cabang Kudus	96	52,71	5,423	,553

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Data Output dari tabel *Group Statistics* menampilkan jumlah N pada kelompok 1 jumlah $N = 96$ dan kelompok 2 jumlah $N = 96$, mean atau rata-rata fasilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus lebih besar dari pada PT JNE Cabang Kudus ($57,81 > 52,71$) menunjukkan bahwa rata-rata fasilitas PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus lebih tinggi dari JNE Cabang Kudus.

c) Harga Paket

Adapun hasil dari perhitungan uji t-test yaitu:

**Tabel 4.38 Hasil Uji Independent Sampel T-Test
Harga**

Inde pend ent Sam ples Test	Harga			
			Equal variances assumed	Equal variances not assumed
	Levene's Test for Equality of Variances	F	4,181	
		Sig.	,042	
	t-test for Equality of Means	T	-5,646	-5,646
		Df	190	182,505
		Sig. (2- tailed)	,000	,000
		Mean Difference	-3167	-3167
		Std. Error Difference	,561	,561
		95% Confi dence Inter val of the Diffe rence	Lo wer	-4,273
Up per			-2,060	-2,060

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Terlihat dari hasil data SPSS pada tabel 4,39 menunjukkan hasil beda t-test yaitu:

Pertama, pengambilan keputusan didasarkan pada hasil probabilitas uji homogen pada tabel *Levene's test*, yaitu: Jika probabilitas $> 0,05$ maka data homogen (varian sama). Dan jika probabilitas $< 0,05$ maka data tidak homogen (varian berbeda).²⁵ Dari hasil analisis data diatas *Levenes Test* dapat dilihat pada angka probabilitas sebesar $0,042 > 0,05$ yang berarti bahwa data tidak homogen sehingga dapat disimpulkan bahwa varian populasi tidak identik atau tidak sama.

Kedua, Jika data tidak homogen maka langkah selanjutnya menggunakan nilai *equal variancenot assumed* dengan melihat nilai t dan signifikasi. Adapun aturan uji t yaitu:

Sig (2-tailed) = $p \leq 0,05$ yaitu ada perbedaan pada taraf sig.5%

Sig (2-tailed) = $\leq 0,01$ yaitu ada perbedaan pada taraf sig. 1%

Sig (2-tailed) = $p > 0,05$ yaitu tidak ada beda

Tabel dicari dengan menggunakan derajat kebebasan (df) = $n-k$ (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel bebas dan terikat). Sehingga t tabel diperoleh $df = 192-3-1 = 188$ maka diperoleh t-tabel signifikan 5% (0,05) adalah 1,65300.

Jika $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $-t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima

Dari tabel terlihat bahwa nilai t hitung nilai t pada asumsi *equal variance assumed* sebesar -5,646 dimana $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($-5,646 < 1,653$) maka H_0 diterima dengan probabilitas pada uji t *equal variance assumed* sebesar 0,000 bahwa $0,000 < 0,05$, artinya ada perbedaan harga pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Ksodus.

²⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 66

Ketiga, dengan melihat hasil data pada tabel *Group Statistics*. Dimana pada tabel tersebut menjelaskan rata-rata harga pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus, hasilnya yaitu:

Tabel 4.39 Hasil Group Statistics Harga

Group Statistics					
	Perusahaan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H a r g a	PT Pos Indonesia Cabang Kudus	96	27,56	3,470	,354
	PT JNE Cabang Kudus	96	30,73	4,261	,435

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Data *Output* dari tabel *Group Statistics* menampilkan jumlah N pada kelompok 1 jumlah N = 96 dan kelompok 2 jumlah N = 96, mean atau rata-rata harga PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus lebih kecil dari pada PT JNE Cabang Kudus ($27,56 < 30,73$) menunjukkan bahwa rata-rata harga PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus lebih kecil dari JNE Cabang Kudus.

C. Pembahasan

Setelah dilakukan pengujian dan mendapat hasil pengujian yang sudah dipaparkan sebelumnya. Maka hasil uji tersebut dianalisa. Adapun ringkasan hasil penelitian ini yaitu:

Tabel 4.40 Ringkasan Hasil Penelitian Regresi Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus

No	Keterangan	Nilai	
		PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus	PT JNE Cabang Kudus
1	Konstanta	-3,915	5,417
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,131	0,144
	Fasilitas (X2)	0,166	0,138
	Harga (X3)	0,610	0,320
2	Nilai T		
	T Kualitas Pelayanan (X1)	3,755	4,397
	T Fasilitas (X2)	5,584	3,758
	T Harga (X3)	9,931	6,044
3	Sig t tabel		
	Kualitas Pelayanan (X1)	0,000	0,000
	Fasilitas (X2)	0,000	0,000
	Harga (X3)	0,000	0,000
5	R Square	0,722	0,704
	Adjusted R Square	0,713	0,694
	Std Error The Estimate	1,902	1,708

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

Tabel 4.41 Ringkasan Hasil Penelitian Beda T-Test Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus

		Variabel		
		Kualitas Pelayanan Islami	Fasilitas	Harga
Levene's Test for Equality of Variances	F	3,589	5,364	4,181
	Sig.	,060	,022	,042

Equal variances not assumed	t	-2,474	5,721	-5,646
	Sig.	,014	,000	,000
PT Pos Indonesia Cabang Kudus	Mean	59,48	57,81	27,56
	Std. Dev	5,922	6,855	3,470
PT JNE Cabang Kudus	Mean	61,82	52,71	30,73
	Std. Dev	7,148	5,423	4,261

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2020

1. Pembahasan Hasil Uji Regresi Linier Berganda

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus

Berdasarkan data penulis dapatkan, menunjukkan kualitas pelayanan islami pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus cukup baik dan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi pelanggan untuk puas terhadap produk jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Pengaruh kualitas pelayanan islami PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus bernilai positif sebesar 0,132 atau sebesar 13,2% yang berarti “setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan islami, maka nilai kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,132 atau 13,2% begitu sebaliknya.” Dengan hal itu kualitas pelayanan islami PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus. Pada uji statistik yang lain menghasilkan nilai yang berbanding lurus dengan melihat uji t dengan nilai t hitung 3,778 lebih besar dari t hitung 1,662 ($3,778 > 1,662$) dengan nilai probability 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti

“Secara parsial kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.”

Pengaruh kualitas pelayanan islami PT JNE Cabang Kudus bernilai positif sebesar 0,144 atau sebesar 14,4% yang berarti “setiap kenaikan 1% kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,144 atau 14,4% begitu sebaliknya.” Dengan hal itu kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji statistik yang lain menghasilkan nilai yang berbanding lurus dengan melihat uji t dengan nilai t hitung 4,397 lebih besar dari t hitung 1,662 ($4,397 > 1,662$) dengan sig t tabel 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti “Secara parsial kualitas pelayanan islami berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT JNE Cabang Kudus.”

Dari kedua data pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan perusahaan PT JNE Cabang Kudus mendapatkan hasil hipotesis H1 diterima yang berbunyi “terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus”. Dengan demikian responden sangat faham akan pentingnya pelayanan yang baik yang sesuai dengan agama islam seperti ketika petugas melayani dengan baik dalam transaksi, pengiriman paket, dan sampai paket sampai ke tangan penerima paket.

Sesuai dengan apa yang dikutip Mamang Sangadji dan Sopiah dari Tjiptono mengatakan bahwa kualitas jasa adalah suatu jasa yang sudah di berikan dan sudah disarankan sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas jasa dipresepsikan memuaskan, jika jasa berhasil melebihi impian pelanggan.²⁶ Dan sesuai dengan dasar-dasar pelayanan yang mengharuskan karyawan memiliki sopan santun dan tutur bicara yang baik. Dengan adanya teori tersebut diharapkan supaya

²⁶ Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Andi, 2018), 59.

kualitas pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus dapat memberikan manfaat dan dapat dirasakan pelanggan guna dapat menjalin hubungan yang erat bagi perusahaan dengan pelanggan sehingga perusahaan akan mengetahui apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan pelanggan, sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi jika ingin mendapatkan kepuasan pelanggan, seperti *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).²⁷

Hal ini sama seperti penelitian Hanna Ester Novia dan Endang Sutrisna pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi di pekanbaru (studi PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru).” dengan hasil penelitian menunjukkan hasil uji t nilai pada sig. variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT JNE Pekanbaru bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H0 ditotal dan H1 diterima. Dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.²⁸ Dari penelitian oleh Hanna Ester Novia dan Endang Sutrisna memiliki kesamaan dan perbedaan, persamaannya memiliki variabel x yang sama yaitu kualitas pelayanan dan harga, dan variabel y yang sama yaitu kepuasan pelanggan, metode penelitiannya sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif dan perbedaannya hanya satu lokasi yaitu PT JNE saja dan itu saja di daerah Pekanbaru dan nilai penelitiannya yang berbeda, tetapi sama-sama hasil penelitiannya menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini

²⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014), 282.

²⁸ Hanna Ester Novia dan Endang Sutrisna, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekspedisi Di Pekanbaru (Studi PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru)”, *Jom FISIP*, no. 2 (2017) - 4 Februari, 2020 - <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFISIP/article/view/15239>, 12.

memperjelas bahwa adanya pengetahuan pelanggan terkait kualitas pelanggan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus

Berdasarkan data penulis dapatkan, menunjukkan fasilitas pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus cukup baik dan sesuai dengan indikator fasilitas, sehingga dapat mempengaruhi pelanggan untuk puas terhadap produk jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Pengaruh fasilitas bernilai positif sebesar 0,169 atau sebesar 16,6% yang berarti “setiap kenaikan 1% nilai fasilitas, maka nilai kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,169 atau 16,9% begitu sebaliknya.” Dengan hal itu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji statistik yang lain menghasilkan nilai yang berbanding lurus dengan melihat uji t dengan nilai t hitung 5,683 lebih besar dari t tabel 1,662 ($5,683 > 1,662$) dengan sig t hitung 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti “Secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.”

Pengaruh fasilitas bernilai positif sebesar 0,138 atau sebesar 13,8% yang berarti “setiap kenaikan 1% nilai fasilitas, maka nilai kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,138 atau 13,8% begitu sebaliknya.” Dengan hal itu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji statistik yang lain menghasilkan nilai yang berbanding lurus dengan melihat uji t dengan nilai t hitung 3,758 lebih besar dari t tabel 1,662 ($3,758 > 1,662$) dengan sig t hitung 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti “Secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT JNE Cabang Kudus.”

Dari kedua data pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan perusahaan PT JNE

Cabang Kudus mendapatkan hasil hipotesis H2 diterima yang berbunyi "terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus." Dengan demikian responden sangat faham akan pentingnya fasilitas yang baik dan menunjang baik tempat transaksi pada perusahaan logistik.

Hal ini sesuai dengan teori Edy Haryanto yang mengutip dari Kotler & Keller juga menjelaskan fasilitas merupakan seluruh perkakas atau piranti fisik yang disediakan perusahaan jasa guna memberikan kenyamanan pelanggan.²⁹ Dengan adanya teori tersebut diharapkan supaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus dapat konsisten dalam membeikan fasilitas kepada pelanggan dan memberikan manfaat dan dapat dirasakan pelanggan. hal ini memberikan nilai yang positif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya memberikan fasilitas yang nyaman, bersih, rapi, dan lengkap untuk menunjang pelayanan dan transaksi pelanggan ke petugas pengiriman paket pos.

Penelitian yang hampir sama yang dilakukan oleh Brillyan Jaya Sakti dan Mahfudz pada tahun 2018 dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Kota Semarang)." dengan hasil penelitian menunjukkan hasil uji t nilai pada sig. variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan PT J&T Kota Semarang bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H0 ditotal dan H1 diterima. Dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian oleh Brillyan Jaya Sakti dan Mahfudz memiliki kesamaan dan perbedaan, persamaannya memiliki variabel x yang sama yaitu

²⁹ Edy Haryanto, Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado, *Jurnal Emba*, no.3, (2013) - 19 Desember, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2212>.

kualitas pelayanan dan fasilitas, dan variabel y yang samayaitu kepuasan pelanggan, persamaan lainnya metode penelitiannya sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan perbedaannya hanya satu lokasi yaitu PT J&T saja dan itu saja di daerah Kota Semarang, sampel yang digunakan berbeda dan jumlah sampel berbeda pula sebanyak 100 responden, penelitian tersebut tidak memakai penelitian komparatif, dan nilai penelitiannya yang berbeda, Dalam penelitian tersebut sama-sama memiliki hasil penelitian yang menunjukkan ketiga variabelnya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memperjelas bahwa adanya pengetahuan pelanggan terkait fasilitas yang memadai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus

Berdasarkan data penulis dapatkan, menunjukkan harga pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus cukup baik dan sesuai dengan indikator harga, sehingga dapat mempengaruhi pelanggan untuk puas terhadap produk jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus.

Pengaruh harga pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus bernilai positif sebesar 0,608 atau sebesar 60,8% yang berarti “setiap kenaikan 1% nilai harga, maka nilai kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,608 atau 60,8% begitu sebaliknya.” Dengan hal itu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji statistik yang lain menghasilkan nilai yang berbanding lurus dengan melihat uji t dengan nilai t hitung 9,952 lebih besar dari t tabel 1,662 ($9,952 > 1,662$) dengan sig t hitung 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti “Secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus.”

Pengaruh harga pada PT JNE Cabang Kudus bernilai positif sebesar 0,320 atau sebesar 32,0% yang

berarti “setiap kenaikan 1% nilai harga, maka nilai kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,320 atau 32,0% begitu sebaliknya.” Dengan hal itu fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada uji statistik yang lain menghasilkan nilai yang berbanding lurus dengan melihat uji t dengan nilai t hitung 6,044 lebih besar dari t tabel 1,662 ($6,044 > 1,662$) dengan sig t hitung 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti “Secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia Cabang Kudus.”

Dari kedua data pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan perusahaan PT JNE Cabang Kudus mendapatkan hasil hipotesis H3 diterima yang berbunyi “terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.” Dengan demikian responden sangat faham akan pentingnya harga yang sesuai dengan apa yang diterima pelanggan.

Hal ini sejalan dengan teori Philip Kotler dan Gary Armstrong, harga adalah kuantitas yang diminta atas jasa atau produk. Harga ialah sejumlah nilai yang perusahaan tetapkan kepada pelanggan guna memperoleh keuntungan baik menggunakan dan memiliki suatu jasa dan produk yang didupakannya.³⁰ Dengan adanya teori tersebut diharapkan supaya PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus dapat konsisten dalam menetapkan harga kepada pelanggan itu sesuai dengan manfaat dan apa yang dirasakan pelanggan. hal ini memberikan nilai yang positif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya memberikan harga yang sesuai dengan manfaat dan terjangkau oleh pelanggan.

Penelitian yang hampir sama juga dilakukan oleh Dady J. Lumenta, dkk pada tahun 2014 dengan judul “Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

³⁰ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Terj. Bob Sabran, (Jakarta: Erlangga, 2008), 345.

Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Manado.” dengan hasil penelitian menunjukkan hasil uji t nilai pada sig. variabel harga terhadap kepuasan konsumen PT Pos Indonesia Manado bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditotal dan H_1 diterima. Dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian oleh Dady J. Lumenta, dkk memiliki kesamaan dan perbedaan, persamaannya memiliki variabel x yang sama yaitu harga dan kualitas pelayanan, dan variabel y yang sama yaitu kepuasan konsumen dan lokasi penelitian sama-sama di PT Pos Indonesia, persamaan lainnya sama-sama menggunakan metodologi penelitian kuantitatif, dan perbedaannya hanya satu lokasi yaitu PT Pos Indonesia di daerah Manado dan nilai penelitiannya yang berbeda, sampel yang digunakan berbeda dengan jumlah sebanyak 100 responden, penelitian tersebut tidak memakai penelitian komparatif, tetapi sama-sama hasil penelitiannya menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.³¹ Hal ini memperjelas bahwa adanya pengetahuan pelanggan terkait harga yang sesuai dengan manfaat dan terjangkau yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus memiliki nilai R^2 sebesar 0,723 jika di buat presentase sebesar 72,3% variabel kepuasan pelanggan pada perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *independen* yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3). Sisa dari itu sebesar 27,7% ($100\% - 72,3\% = 27,7\%$) dimana dijelaskan oleh faktor diluar variabel dipenelitian ini.

Kemudian pada perusahaan PT JNE Cabang Kudus memiliki nilai R^2 sebesar 0,704 jika di buat presentase sebesar 70,4% variabel kepuasan pelanggan pada

³¹ Daddy J. Lumenta, dkk., “Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Manado”, *Jurnal EMBA*, no. 3 (2014), - 12 Desember, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5913>.

perusahaan PT JNE Cabang Kudus (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *independen* yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3). Sisa dari itu sebesar 29,6% ($100\% - 70,4\% = 29,6\%$) dimana dijelaskan oleh faktor diluar variabel dipenelitian ini.

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan seorang perusahaan harus faham akan kebutuhan dan keinginan pelanggan ketika menggunakan produk jasa kurir. Kebutuhan dan keinginan pelanggan jasa kurir meliputi perihal operasional perusahaan seperti kualitas pelayanan yang prima, fasilitas yang mendukung pelanggan dalam menggunakan produk jasa kurir, dan harga yang bisa dijangkau pembeli sesuai dengan manfaat yang didapatkan. Dari penelitian ini memberikan bukti bahwa kepuasan pada pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE cabang Kudus muncul karena fahamnya pelanggan dan mengertinya pelanggan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang masih dipertahankan dan makin ditingkatkan oleh perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus guna mencapai tujuan, visi dan misi perusahaan.

2. Pembahasan Hasil Uji beda *Independent Sampel T-Test*

a. Perbedaan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus

Hasil pengujian kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil perhitungan pada tabel 4.6 pada uji beda t-test dalam data *levене's test* dapat dilihat pada angka uji f sebesar 3,589 dan signifikasi pada uji f sebesar ,060 hal itu lebih besar dari 0,05 yang berarti data homogen atau data varian sama. Hal ini menunjukkan populasi yang diteliti mempunyai sifat-sifat yang relatif seragam satu sama lainnya.

Pada uji t dalam data *equal variances assumed* dapat dilihat t hitung dimana t hitung lebih kecil dari t tabel sebesar $-2,474 < 1,653$, t hitung bernilai negatif

tidaklah ada kesalahan tetapi disebabkan karena adanya perbedaan nilai rata-rata PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus secara signifikan. Terdapat nilai signifikasi *equal variances assumed* bernilai 0,014 lebih kecil daripada 0,05 yang artinya menunjukkan hasil hipotesis H4 diterima yang berbunyi “Terdapat perbedaan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

Tiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, seperti perbedaan manajemen baik manajemen operasional, manajemen pemasaran, manajemen informasi dan lain sebagainya. Begitu pula yang dilakukan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus. Jika dihitung dengan uji deskripsi pada uji beda t mendapati perbedaan kualitas pelayanan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus terlihat pada mean dengan nilai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebesar 59,48 dengan standar deviasi 5,922 lebih rendah daripada nilai mean PT JNE Cabang Kudus sebesar 61,82 dengan standar deviasi 7,148. Dengan demikian simpangan data PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus menunjukkan data variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama bernilai baik karena data standar deviasi lebih kecil dari mean. Perbedaan pada perusahaan kurir baik PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus ada pada kualitas pelayanannya dimana perbedaan pada kualitas pelayanan ini ada pada bukti fisiknya pelayanan, kehandalan pegawai, daya tanggap pegawai, jaminan yang diberikannya, dan empati pegawainya.

b. Perbedaan Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus Dan PT JNE Cabang Kudus

Hasil pengujian fasilitas pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus

bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dari hasil perhitungan penelitian pada uji beda t-test dalam data *Levene's Test* dapat dilihat pada angka probabilitas sebesar 0,022 hal itu lebih besar dari 0,05 yang berarti data tidak homogen atau data varian sama. Hal ini menunjukkan populasi yang diteliti mempunyai sifat-sifat yang relatif seragam satu sama lainnya.

Pada uji t dalam data *equal variances not assumed* dapat dilihat t hitung dimana t hitung lebih besar dari t tabel $5,721 > 1,653$, t hitung bernilai positif karena nilai rata-rata PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus lebih tinggi dari PT JNE Cabang Kudus. Terdapat nilai signifikansi *equal variances not assumed* bernilai 0,000 lebih kecil daripada 0,05 yang artinya menunjukkan hasil hipotesis H5 diterima yang berbunyi “Terdapat perbedaan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

Pada perusahaan memiliki fasilitas yang berbeda tetapi sama-sama memiliki tujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, Perbedaan fasilitas pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus terlihat pada mean dengan nilai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebesar 57,81 dengan standar deviasi 6,855 lebih tinggi daripada nilai mean PT JNE Cabang Kudus sebesar 52,71 dengan standar deviasi 5,423. Dengan demikian simpangan data PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus menunjukkan data variabel fasilitas secara bersama-sama bernilai baik karena data standar deviasi lebih kecil dari mean. Perbedaan fasilitas pada perusahaan kurir baik PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus ada pada perencanaan spasial seperti penataan ruang dan bentuk bangunan, perencanaan ruangan seperti tertatanya ruangan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan perabotan dan peralatan meliputi lengkapnya keperluan yang mendukung berjalannya pelayanan, tata cahaya

yang cukup dan baik, warna yang identik dan memberi kesan kepada pelanggan.

c. Perbedaan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus Dan PT JNE Cabang Kudus

Hasil pengujian harga pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dari hasil perhitungan penelitian pada uji beda t-test dalam data *Levene's T*. dapat dilihat pada angka probabilitas sebesar 0,042 hal itu lebih kecil dari 0,05 yang berarti data tidak homogen atau data varian tidak sama.

Pada uji t dalam data *equal variances not assumed* dapat dilihat t hitung dimana t hitung lebih kecil dari t tabel sebesar $-5,646 < 1,653$, t hitung bernilai negatif tidaklah ada kesalahan tetapi disebabkan karena adanya perbedaan nilai rata-rata PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus secara signifikan. Terdapat nilai signifikansi *equal variances not assumed* bernilai 0,000 lebih kecil daripada 0,05 yang artinya menunjukkan hasil hipotesis H_6 diterima yang berbunyi “Terdapat perbedaan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus.”

Pada perusahaan memiliki harga yang berbeda tetapi sama-sama memiliki tujuan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, Perbedaan juga terlihat pada mean dengan nilai PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus sebesar 27,56 dengan standar deviasi 3,470 lebih rendah daripada nilai mean PT JNE Cabang Kudus sebesar 30,73 dengan standar deviasi 4,261. Dengan demikian simpangan data PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus menunjukkan data variabel harga secara bersama-sama bernilai baik karena data standar deviasi lebih kecil dari mean. Perbedaan harga pada perusahaan kurir baik PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dan PT JNE Cabang Kudus ini terdapat pada keterjangkauan harga kirim

paket, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima, dan daya saing harga antar perusahaan kurir itu sendiri.

Untuk membuat kepuasan pelanggan dimulai dengan mengelompokkan masyarakat untuk disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan ketika menggunakan produk jasa pengiriman atau kurir. Perusahaan kurir pun harus selektif dalam mengelompokkan guna membangun ikatan dengan pelanggan berhasil. Perusahaan harus cermat mengenai kebutuhan pelanggan mengenai operasional yang ada, baik kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga yang diberikan. Dari ukuran-ukuran diatas merupakan indikator kesuksesan bisnis dimasa depan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang sangat baik untuk reputasi perusahaan dimasa mendatang.³²

Hal ini sejalan dengan teori dari Anas Sudjiono yang menjelaskan penelitian komparasi juga membandingkan persamaan pandangan dengan perubahan pandangan orang, grup, negara terhadap kasus, ide, dan peristiwa.³³ Menurut Endang dan Zubaedi studi komparasi adalah kajian, telaah, penelitian, yang berdasarkan perbandingan.³⁴

Hal ini sama seperti penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ari Dwi Divayana dan Gede Bayu Rahanatha pada tahun 2018 dengan judul “Studi Komparasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. BPR Mertha Sedana dan PT BPR. Mas Giri Wangi.” Dalam penelitian Kadek Ari Dwi Divayana dan Gede Bayu Rahanatha menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. sedangkan dalam penelitian ini menggunakan variabel empat variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan kepuasan pelanggan. pada penelitian ini menjelaskan kualitas pelayanan pada PT BPR Mertha Sedana yang menghasilkan nilai yang berbeda dengan kualitas pelayanan pada PT BPR Mas Giri Wangi. Pada PT BPR Mertha Sedana memiliki variabel bebas dari

³² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014), 358.

³³ Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014), 274.

³⁴ Endang Kartikowati dan Zubaedi, *Psikologi Agama & Psikologi Islam* (Jakarta: Kencana, 2016), 10.

kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki variabel yang lebih dominan yaitu variabel empati hal ini berarti kepuasan nasabah PT BPR Mertha Sedana lebih tergantung pada empati. Dan PT BPR Mas Giri Wangi memiliki variabel bebas dari kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki variabel yang lebih dominan yaitu variabel keandalan hal ini berarti kepuasan nasabah PT BPR Mas Giri Wangi lebih tergantung pada keandalan. Nilai paling rendah pada PT BPR Mertha Sedana yaitu pada variabel bukti fisik, dan nilai paling rendah pada PT BPR Mas Giri Wangi yaitu pada variabel daya tanggap. Perbedaan ini disebabkan karena adanya perbedaan manajemen yang digunakan.³⁵

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan adanya perbedaan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan antara PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kudus dengan PT JNE Cabang Kudus dimana masing-masing memiliki karakteristik pelanggan yang berbeda. Kepuasan pelanggan didapat dari perusahaan yang memberikan pelayanan yang prima, fasilitas yang baik, dan harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diterima.

³⁵ Kadek Ari Dwi Divayana dan Gede Bayu Rahanatha, “Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. BPR Mertha Sedana dan PT. BPR Mas Giri Wangi)”, *Jurnal Manajemen Unud*, no 4, (2018) - 12 Desember, 2019 -
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/36953>.