

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai "Pengaruh *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tracking* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada JNE Express Cabang Panyabungan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,748 lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,985 ($4,748 > 1,985$), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa *Tracking* berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dapat diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem *tracking* menjadi salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan JNE Express. Melalui *tracking*, konsumen dapat mengetahui status dan perkembangan perjalanan paket yang dikirim, mulai dari proses pengiriman hingga paket sampai pada tujuan. Informasi tersebut memberikan kemudahan dan rasa aman bagi konsumen karena mereka dapat memantau keberadaan paket tanpa harus datang langsung ke kantor JNE atau menghubungi petugas. Semakin mudah, jelas, dan dapat diandalkan informasi *tracking* yang diberikan, maka semakin baik pula pengalaman yang dirasakan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap layanan JNE Express.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Tama et al., 2025) yang membahas pengaruh *tracking* terhadap kepuasan konsumen. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem *tracking* memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh informasi mengenai status dan perjalanan paket. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa *tracking* merupakan salah satu bagian penting dalam pelayanan jasa pengiriman yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan Pengiriman (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada JNE Express Cabang Panyabungan. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,558, sedangkan t_{tabel} sebesar 1,985. Karena nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($4,558 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Ketepatan Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dapat diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan pengiriman merupakan salah satu faktor yang diperhatikan konsumen ketika menggunakan jasa JNE Express. Konsumen mengharapkan paket yang dikirim dapat sampai sesuai dengan waktu yang telah diperkirakan, tujuan yang ditentukan, serta dalam kondisi yang baik. Ketika proses pengiriman berjalan sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan. Sebaliknya, keterlambatan atau ketidaksesuaian dalam proses pengiriman dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, semakin baik ketepatan waktu dan ketepatan tujuan dalam proses pengiriman, maka semakin besar pula kemungkinan meningkatnya kepuasan konsumen terhadap layanan JNE Express.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mbupu et al., 2024) yang menunjukkan bahwa ketepatan pengiriman memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen pada jasa pengiriman. Ketepatan waktu dan kesesuaian tujuan pengiriman menjadi bagian penting dalam memenuhi harapan konsumen. Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini bahwa kemampuan perusahaan dalam mengirimkan paket secara tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan dapat meningkatkan penilaian positif serta kepuasan konsumen.

3. Berdasarkan hasil uji simultan, *Tracking* (X1) dan Ketepatan Pengiriman (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada JNE Express Cabang Panyabungan. Hal ini dibuktikan dengan nilai F-hitung sebesar 131.179, sedangkan F-tabel sebesar

3,09. Karena F -hitung lebih besar daripada F -tabel ($131.179 > 3,09$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dapat diterima.

Kemampuan *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman dalam menjelaskan Kepuasan Konsumen dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 73,3%. Artinya, *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 73,3% perubahan pada Kepuasan Konsumen, sedangkan 26,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai perjalanan paket, tetapi juga oleh kemampuan JNE Express dalam mengirimkan paket secara tepat sesuai dengan waktu dan tujuan yang telah ditentukan. Sistem *tracking* yang mudah digunakan dan memberikan informasi yang jelas akan membantu konsumen mengetahui perkembangan paketnya. Sementara itu, ketepatan pengiriman memberikan kepastian bahwa paket dapat diterima sesuai dengan harapan konsumen. Dengan demikian, kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Tracking* dan Ketepatan Pengiriman merupakan dua aspek penting yang perlu diperhatikan oleh JNE Express Cabang Panyabungan dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen. Perusahaan perlu memastikan informasi *tracking* dapat diakses dengan mudah dan diperbarui secara jelas, serta meningkatkan ketepatan waktu dan tujuan pengiriman agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yusuf, 2024) yang berjudul *Pengaruh Tracking Ketepatan Pengiriman terhadap kepuasan konsumen pada JNE Express kota Medan*. Menunjukkan bahwa *tracking* dan ketepatan pengiriman memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen.

Tracking membantu konsumen memperoleh informasi mengenai status dan perjalanan barang, sedangkan ketepatan pengiriman memastikan barang sampai sesuai waktu dan tujuan yang diharapkan. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian (Febyana, 2024) *Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan konsumen J&T Express Semarang*. Bahwa tracking dan ketepatan pengiriman berperan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Tracking memberikan kepastian informasi mengenai status barang, dan ketepatan pengiriman memastikan barang sesuai waktu dan tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa *tracking* dan ketepatan pengiriman merupakan dua aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen JNE Express Cabang Panyabungan. Perusahaan perlu memberikan informasi *tracking* yang jelas dan akurat serta memastikan proses pengiriman berjalan tepat waktu dan sesuai tujuan agar pelayanan yang diterima konsumen sesuai dengan harapan mereka.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis memberikan beberapa saran agar dapat menghasilkan dampak dan kontribusi yang lebih baik sebagai berikut:

1. Bagi JNE express cabang panyabungan

JNE Express Cabang Panyabungan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan tracking dengan memberikan informasi status pengiriman yang akurat, jelas, dan diperbarui secara tepat waktu. Informasi tracking yang mudah dipahami akan membantu konsumen mengetahui perkembangan pakatnya sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan terhadap pelayanan JNE. Bagi Peneliti Selanjutnya

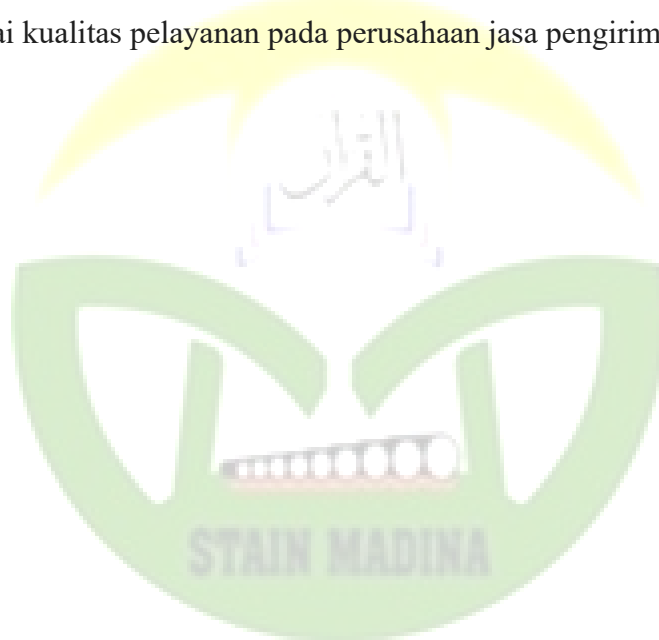
2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas pelayanan, harga, kepercayaan, dan kemudahan

pelayanan. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan objek dan jumlah responden yang lebih luas agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih beragam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada jasa pengiriman.

3. Bagi Para Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa maupun akademisi yang ingin melakukan penelitian mengenai tracking, ketepatan pengiriman, dan kepuasan konsumen. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dalam mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan jasa pengiriman.



DAFTAR PUSTAKA

- Agdtia Ambystisela, S. (2024). *Pengaruh Ketepatan Waktu dan Shipment Tracking Terhadap Kepuasan Pelayanan pada Pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu*. 254–266.
- A.M, (2026). *Wawancara Pribadi*.
- A.R, (2026). *Wawancara Pribadi*.
- Budiyanto, D. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Aplikasi Digitalisasi*.
- Dadang, Sipon, & Yoga. (2025). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 2926–2939. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1760>
- Dikaprio, L., & Faisal. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE*. 2, 306–312.
- Febyana, E. A. (2024). *Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT POS Indonesia KCP Jojogan*.
- Hermanto, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aneka Tata Niaga. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen*, 11(01), 50–51. <https://doi.org/10.52657/jiem.v11i01.1193>
- Hersanto, C. M., Adiningrum, N. T. R., & Sumarna, D. L. (2023). Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma. *Logistik*, 16(1), 42–53.
- Hidayat, S., Fauziah, M. R., & Shafa, I. (2025). Kepuasan Konsumen: Analisis Prinsip-Prinsip Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Produk. *An Nawawi : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, 5(1), 13–28. <https://doi.org/10.55252/annawawi.v5i1.59>
- Hidayatullah, F., & Tohir, M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketepatan Waktu Pengiriman dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Cargo*. 3(3), 139–148.
- Mbupu, T. F., Ranga, Y. D. P., & Samosir, M. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen. *Cuan : Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis*, 2(4), 267–285.
- M, (2026). *Wawancara Pribadi*.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). Pendekatan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Tahapan Penelitian. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Muzaki, A., Ramadhan, F., Rahayu, G. S., Al Ghifari, M. F., Pratama, M. R.,

- Kamisik, R. A., Sani, S. A., Lestari, M., & Septiani, N. W. P. (2024). Perancangan Sistem Tracking Pengiriman Barang Multi Logistik. *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, 5(1), 210–216. <https://doi.org/10.30998/jrami.v5i1.10724>
- Nur, I. & S. (2021). *Penguatan Struktur Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Jombang dalam Perspektif Fungsional Struktural*. (September), 6.
- Rachman, L. A. (2023). *Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada J&T Express Drop Point Jl. Gatot Subroto Pahoman Bandar Lampung)* (Vol. 53, Number 1). universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Rodiana, R. (2021). Etika Menyampaikan Kritik Dalam Islam : Analisis Penafsiran Ibnu Katsir dan Hamka tentang Qaulan Layyina dalam Surat Taha Ayat 44. *Journal of Islamic Communication and Broadcasting*, 5(April), 72–73.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 5 No.(1), 73–85.
- Saba', M. R., Padatuan, Pasulu, I., & Matasik, A. L. (2025). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Ekspres Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Indonesia Economic Jurnal*, 1(2), 635–664.
- S, (2026). *Wawancara Pribadi*.
- Sendi Andiyanti, Z. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Pusat. *Ilmiah Indonesia*, 10(2).
- S.H, (2026). *Wawancara Pribadi*.
- Sugiono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; Cetakan ke). ALFABETA, cv I.
- Tama, G. F., Prasasti, K. B., & Munawaroh, N. A. (2025). Pengaruh Web Trace and Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di JNE Sales Counter Tempurejo Kediri. *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 2(8), 1746–1754. <https://doi.org/10.62335/aksioma.v2i8.1535>
- Taufik, M. R. (2023). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal of Economics and Business Research*, 2(2), 142–153.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif Jim. *Perspektif*:

Jurnal Ilmu Administrasi, 3(2), 96–102.

Yani, I., Al-isra, M. F., & Yeni, H. (2026). *Analisis Kualitas Informasi Sistem Tracking Dalam Menurunkan Keluhan Pelanggan Di SPX (Shopee Express) Mamuju*. 02, 43–48.

Yusuf, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Cabang Krakatau Medan*.

Agdtia Ambystisela, S. (2024). *Pengaruh Ketepatan Waktu dan Shipment Tracking Terhadap Kepuasan Pelayanan pada Pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu*. 254–266.

Budiyanto, D. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Aplikasi Digitalisasi*.

Dadang, Sipon, & Yoga. (2025). *Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 2926–2939. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1760>

Dikaprio, L., & Faisal. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE*. 2, 306–312.

Febyana, E. A. (2024). *Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT POS Indonesia KCP Jojogan*.

Hermanto, N. P. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aneka Tata Niaga*. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen*, 11(01), 50–51. <https://doi.org/10.52657/jiem.v11i01.1193>

Hersanto, C. M., Adiningrum, N. T. R., & Sumarna, D. L. (2023). *Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang padaPos Express Menggunakan Metode Six Sigma*. *Logistik*, 16(1), 42–53.

Hidayat, S., Fauziah, M. R., & Shafa, I. (2025). *Kepuasan Konsumen: Analisis Prinsip-Prinsip Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Produk*. *An Nawawi: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, 5(1), 13–28. <https://doi.org/10.55252/annawawi.v5i1.59>

- Hidayatullah, F., & Tohir, M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketepatan Waktu Pengiriman dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Cargo*. 3(3), 139–148.
- Mbupu, T. F., Ranga, Y. D. P., & Samosir, M. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen. *Cuan : Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis*, 2(4), 267–285.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). Pendekatan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Tahapan Penelitian. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Muzaki, A., Ramadhan, F., Rahayu, G. S., Al Ghifari, M. F., Pratama, M. R., Kamisik, R. A., Sani, S. A., Lestari, M., & Septiani, N. W. P. (2024). Perancangan Sistem Tracking Pengiriman Barang Multi Logistik. *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, 5(1), 210–216. <https://doi.org/10.30998/jrami.v5i1.10724>
- Nur, I. & S. (2021). *Penguatan Struktur Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Jombang dalam Perspektif Fungsional Struktural*. (September), 6.
- Rachman, L. A. (2023). *Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada J&T Express Drop Point Jl. Gatot Subroto Pahoman Bandar Lampung)* (Vol. 53, Number 1). universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Rodiana, R. (2021). Etika Menyampaikan Kritik Dalam Islam : Analisis Penafsiran Ibnu Katsir dan Hamka tentang Qaulan Layyina dalam Surat Taha Ayat 44. *Journal of Islamic Communication and Broadcasting*, 5(April), 72–73.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 5 No.(1), 73–85.
- Saba', M. R., Padatuan, Pasulu, I., & Matasik, A. L. (2025). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Ekspres Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Indonesia Economic Jurnal*, 1(2), 635–664.

- Sendi Andiyanti, Z. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Pusat. *Ilmiah Indonesia*, 10(2).
- Sugiono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; Cetakan ke). ALFABETA, cv I.
- Tama, G. F., Prasasti, K. B., & Munawaroh, N. A. (2025). Pengaruh Web Trace and Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di JNE Sales Counter Tempurejo Kediri. *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 2(8), 1746–1754. <https://doi.org/10.62335/aksioma.v2i8.1535>
- Taufik, M. R. (2023). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal of Economics and Business Research*, 2(2), 142–153.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif Jim. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102.
- Yani, I., Al-isra, M. F., & Yeni, H. (2026). *Analisis Kualitas Informasi Sistem Tracking Dalam Menurunkan Keluhan Pelanggan Di SPX (Shopee Express) Mamuju*. 02, 43–48.
- Yusuf, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Cabang Krakatau Medan*.

LAMPIRAN 1

LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Dalam rangka penyusunan skripsi, saya, Ahmad Rosadi bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk Penyusunan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Tracking Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Express Cabang Panyabungan.”** Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi dan pengalaman yang sebenarnya. Data yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas perhatian dan partisipasi yang diberikan, saya mengucapkan terima kasih.

1. Karakteristik Konsumen

- a. Nama :
- b. Usia : Tahun
- c. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
- d. Pernah menggunakan JNE : ☐ Pernah ☐ Tidak Pernah
- e. Alamat/Kecamatan :

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia, kemudian pilih dengan sesuai keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang tersedia berupa skala likert yaitu antara 1-5, yang mempunyai arti :

Keterangan		Skor
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Tracking (X¹)

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
Efisien						
1	Saya merasa <i>system tracking</i> JNE mudah digunakan.					
2	Saya dapat mengakses informasi <i>tracking</i> kapan saja dengan mudah.					
Keandalan						
3	Saya merasa informasi <i>tracking</i> yang diberikan JNE akurat.					
4	Saya melihat status pengiriman sesuai dengan kondisi sebenarnya.					
Daya Tanggap						
5	Saya mendapatkan pembaharuan <i>tracking</i> dengan cepat.					
6	Saya dapat melihat informasi pengiriman secara <i>real-time</i> .					
Pemenuhan						
7	Saya merasa sistem <i>tracking</i> membantu saya mengetahui posisi barang dengan jelas.					
8	Saya merasa sistem <i>tracking</i> memenuhi kebutuhan saya dalam memantau pengiriman					
Privasi						
9	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan fitur <i>tracking</i> JNE.					
10	Saya percaya bahwa JNE menjaga kerahasiaan data konsumen dalam fitur <i>tracking</i>					

Ketepatan Pengiriman (X²)

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
Kesesuaian Waktu						
1	Saya menerima barang sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan.					
2	Saya merasa estimasi waktu pengiriman yang diberikan jelas.					
3	Saya merasa waktu pengiriman sesuai dengan yang dijanjikan.					
Ketepatan sampai tujuan						
4	Saya menerima barang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.					
5	Saya jarang mengalami keterlambatan dalam pengiriman.					
Konsisten Layanan						
6	Saya merasa JNE konsisten dalam ketepatan pengiriman.					
7	Saya merasakan pelayanan pengiriman yang stabil setiap kali digunakan.					
Tanggung Jawab						
8	Saya melihat JNE bertanggung jawab jika terjadi keterlambatan.					
9	Saya mendapatkan solusi dari JNE jika terjadi masalah.					
10	Saya merasa JNE serius dalam menangani keluhan terkait keterlambatan.					

Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
Kesesuaian Harapan						
1	Saya merasa layanan JNE sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya merasa tracking dan ketepatan pengiriman memenuhi ekspektasi saya.					
Kepuasan Keseluruhan						
3	Saya merasa puas menggunakan layanan JNE					
4	Saya merasa pengalaman saya menggunakan JNE secara keseluruhan baik.					
5	Saya merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan JNE.					
Minat Pembelian Ulang						
6	Saya berniat menggunakan JNE Kembali di masa depan.					
7	Saya menjadikan JNE sebagai pilihan utama dalam pengiriman barang.					
Rekomendasi						
8	Saya bersedia merekomendasikan JNE kepada orang lain.					
9	Saya akan menyarankan JNE kepada kepada teman atau keluarga.					
10	Saya merasa yakin untuk merekomendasikan JNE kepada orang lain.					

Lampiran 2

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total_X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total_X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Total_Y
1	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	26	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	24	2	1	3	3	3	3	2	4	3	4	28
2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	3	24	2	2	2	2	1	2	3	2	4	3	23	1	1	2	3	3	2	2	3	4	3	24
3	3	3	4	2	2	3	1	3	4	3	28	2	3	2	1	2	3	2	3	3	4	25	2	1	3	2	3	3	3	4	3	3	27
4	5	3	3	1	2	3	2	3	4	3	29	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	26	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	28
5	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	29	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	23	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	26
6	5	3	3	2	3	3	2	3	4	3	31	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	27	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	29
7	4	2	3	2	3	2	2	3	4	4	29	2	3	2	2	1	3	2	3	4	3	25	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	27
8	5	3	3	2	3	3	1	3	4	4	31	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	24	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	27
9	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	25	1	2	3	2	1	2	3	3	4	3	24	1	2	2	3	2	3	3	4	3	4	27
10	3	3	4	2	2	1	2	3	3	2	25	2	2	3	1	2	2	3	2	4	3	24	1	1	3	3	3	2	3	4	4	3	27
11	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	25	2	2	3	2	1	2	2	2	3	4	23	2	1	2	3	2	3	2	3	3	4	25
12	4	3	4	1	2	3	1	2	3	3	26	1	2	3	1	2	3	3	2	4	3	23	1	1	3	3	3	2	2	4	4	3	26
13	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	24	1	2	3	2	2	2	2	2	4	3	23	1	1	3	3	2	3	3	3	4	4	27
14	5	3	4	1	3	3	1	3	4	3	30	1	3	3	1	2	3	2	3	3	4	25	1	2	3	2	3	3	3	4	3	3	27
15	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	31	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	27	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	28
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	40	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
18	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	41	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	42	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41

22																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

47	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	37	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	40	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	38
48	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	41	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	37	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	41
49	4	4	5	3	5	4	3	4	3	5	40	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	33	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	40
50	5	3	5	3	4	3	3	4	3	4	37	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	39	5	5	4	5	3	3	5	3	5	3	41
51	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	39	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	44	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	37
52	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	38	3	3	4	3	5	5	3	3	4	5	38	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	44
53	5	3	3	4	4	4	3	5	3	5	39	3	5	3	4	3	5	3	3	3	4	36	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3	35
54	5	3	5	5	3	4	5	3	3	4	40	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	42	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	38
55	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	34	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	40	4	4	5	3	3	5	3	4	3	4	38
56	5	3	5	3	4	5	3	4	5	5	42	3	3	3	4	3	5	5	3	3	5	37	4	3	3	5	3	4	5	3	5	3	38
57	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	36	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	38	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	41
58	3	4	4	5	3	3	5	5	5	5	42	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	41	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	43
59	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	39	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	35	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	47
60	5	4	3	5	5	5	3	4	3	4	41	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	38	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35
61	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	41	5	3	3	4	3	3	5	3	5	5	39	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	41
62	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	47	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	42	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	37
63	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	40	5	3	5	4	3	3	4	4	4	5	40	5	3	4	3	3	3	3	4	3	4	35
64	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	43	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	46	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	40
65	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	40	3	5	3	4	4	4	3	4	5	5	40	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	40
66	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	36	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	42	4	3	5	3	4	5	5	3	4	3	39
67	5	3	3	4	4	5	3	3	3	5	38	5	4	4	4	3	3	4	3	4	5	39	4	5	3	4	3	5	5	5	3	3	40
68	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	42	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	43	4	5	5	3	4	3	3	3	3	5	38
69	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3	39	4	4	3	5	5	3	5	3	3	3	38	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	46
70	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	42	5	4	3	4	4	3	3	5	5	3	39	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	39
71	4	3	4	5	5	3	4	3	3	4	38	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	43	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	34

72	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	44	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	44	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	38
73	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	36	3	5	3	3	4	5	5	5	5	4	42	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	36
74	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	42	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	43	4	3	5	5	4	5	3	3	3	5	40
75	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5	43	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	42	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5	43
76	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	38	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	43	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	38
77	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	40	3	3	5	3	4	4	5	4	4	4	39	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	38
78	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	36	4	4	3	5	3	5	4	5	4	3	40	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	36
79	4	4	4	5	3	5	3	5	4	3	40	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	44	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	43
80	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	38	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	35	5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	42
81	5	5	3	3	3	4	3	5	3	5	39	4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	39	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	40
82	5	3	5	4	3	4	4	5	4	5	42	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	42	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	44
83	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	44	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	35	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	43
84	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	39	4	3	3	5	3	4	4	3	5	5	39	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	37
85	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	36	3	5	4	3	3	3	5	4	5	5	40	4	5	4	3	4	3	5	5	3	5	41
86	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	39	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	39	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	39
87	4	4	3	5	5	4	3	3	5	3	39	3	4	3	4	5	3	5	5	3	3	38	5	3	4	4	3	5	3	3	5	5	40
88	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	39	3	3	3	4	3	4	3	5	4	5	37	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	40
89	3	3	5	3	3	3	4	5	5	4	38	5	3	5	3	4	3	5	5	5	4	42	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	41
90	3	5	4	3	4	5	3	3	3	5	38	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	41	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	40
91	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	39	5	3	5	5	3	5	3	5	3	4	41	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
92	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	38	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	44	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	39
93	5	3	4	4	5	4	3	5	3	3	39	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	40	4	4	5	5	3	3	4	5	4	5	42
94	3	4	4	5	3	4	3	4	3	5	38	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	36	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	40
95	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	39	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	39
96	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	42	3	5	5	4	3	4	3	5	5	3	40	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45

Lampiran 3 tabel r untuk df

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Hasil Uji Validitas Variabel X1 (*Tracking*)

[illegible]

X1.7	Pearson Correlation	-.098	.395**	.344**	.552**	.294**	.421**	1	.517**	.230*	.311**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.343	.000	.001	.000	.004	.000		.000	.024	.002	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson Correlation	.086	.396**	.293**	.453**	.294**	.442**	.517**	1	.182	.307**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.405	.000	.004	.000	.004	.000	.000		.076	.002	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.9	Pearson Correlation	.017	.195	.045	.168	-.027	.134	.230*	.182	1	-.010	.320**
	Sig. (2-tailed)	.868	.057	.663	.102	.791	.193	.024	.076		.922	.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.10	Pearson Correlation	.228*	.259*	.164	.289**	.351**	.276**	.311**	.307**	-.010	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	.025	.011	.111	.004	.000	.006	.002	.002	.922		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALX1	Pearson Correlation	.247*	.593**	.453**	.744**	.611**	.689**	.725**	.706**	.320**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

[illegible]

X2.10	Pearson Correlation	.286**	.315**	.210*	.303**	.243*	.243*	.227*	.128	.098	1	.445**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.040	.003	.017	.017	.026	.214	.344		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALX2	Pearson Correlation	.803**	.668**	.638**	.788**	.790**	.680**	.639**	.662**	.299**	.445**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTALY
Y.1	Pearson Correlation	1	.641**	.494**	.507**	.395**	.552**	.448**	.182	.262**	.193	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.075	.010	.060	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.641**	1	.440**	.423**	.507**	.469**	.497**	.263**	.160	.138	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.010	.120	.181	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.494**	.440**	1	.390**	.340**	.258*	.276**	.225*	.203*	.281**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.011	.006	.027	.047	.006	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.507**	.423**	.390**	1	.409**	.401**	.253*	.233*	.248*	.136	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.013	.022	.015	.188	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.5	Pearson Correlation	.395**	.507**	.340**	.409**	1	.362**	.335**	.074	.163	.113	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.001	.472	.113	.274	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.6	Pearson Correlation	.552**	.469**	.258*	.401**	.362**	1	.431**	.164	.052	.171	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.000	.000		.000	.111	.615	.096	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.7	Pearson Correlation	.448**	.497**	.276**	.253*	.335**	.431**	1	.102	.101	.064	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.013	.001	.000		.321	.330	.536	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.8	Pearson Correlation	.182	.263**	.225*	.233*	.074	.164	.102	1	.064	-.046	.357**
	Sig. (2-tailed)	.075	.010	.027	.022	.472	.111	.321		.532	.655	.000

	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.9	Pearson Correlation	.262**	.160	.203*	.248*	.163	.052	.101	.064	1	.039	.366**
	Sig. (2-tailed)	.010	.120	.047	.015	.113	.615	.330	.532		.704	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.10	Pearson Correlation	.193	.138	.281**	.136	.113	.171	.064	-.046	.039	1	.327**
	Sig. (2-tailed)	.060	.181	.006	.188	.274	.096	.536	.655	.704		.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTALY	Pearson Correlation	.814**	.796**	.656**	.678**	.632**	.653**	.608**	.357**	.366**	.327**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

STAIN MADINA

Lampiran 5 hasil uji reabilitas

Hasil Uji Reliability *Tracking* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	10

Hasil Uji Reliability Ketepatan Pengiriman (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	10

Hasil Uji Reliability Kepuasan Konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	10

Lampiran 6 Distribusi Nilai T Tabel

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878	3,161979
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504	3,161353
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137	3,160738
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776	3,160133
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421	3,159539

Hasil Uji Parsial (T)

Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	5.862	2.103		2.788	.006		
Tacking	.475	.100	.458	4.748	.000	.303	3.302
Ketepatan pengiriman	.374	.082	.439	4.558	.000	.303	3.302

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Lampiran 7 Distribusi Nilai F Tabel

Tabel Uji F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3,95	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,90	1,86	1,83	1,80	1,78
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,78
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,83	1,80	1,77
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,86	1,82	1,80	1,77
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
101	3,94	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
102	3,93	3,09	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,77
103	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
104	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,82	1,79	1,76
105	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,85	1,81	1,79	1,76
106	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
107	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,79	1,76
108	3,93	3,08	2,69	2,46	2,30	2,18	2,10	2,03	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
109	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
110	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
111	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,97	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
112	3,93	3,08	2,69	2,45	2,30	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,88	1,84	1,81	1,78	1,76
113	3,93	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,92	1,87	1,84	1,81	1,78	1,76
114	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,76
115	3,92	3,08	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,76
116	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,81	1,78	1,76
117	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,76
118	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,84	1,80	1,78	1,76
119	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,76
120	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,78	1,76
121	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,76
122	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,09	2,02	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,76
123	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,76
124	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,76
125	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,96	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,76
126	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,87	1,83	1,80	1,77	1,76
127	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,76
128	3,92	3,07	2,68	2,44	2,29	2,17	2,08	2,01	1,95	1,91	1,86	1,83	1,80	1,77	1,76
129	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
130	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
131	3,91	3,07	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,80	1,77	1,74
132	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
133	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
134	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,83	1,79	1,77	1,74
135	3,91	3,06	2,67	2,44	2,28	2,17	2,08	2,01	1,95	1,90	1,86	1,82	1,79	1,77	1,74

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1976.214	2	988.107	131.179	,000 ^b
Residual	700.526	93	7.533		
Total	2676.740	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), *Tracking*, Ketepatan pengiriman

Lampiran 8 Hasil Uji Kolmogorov Sumirnov

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2.71550278
	Absolute	,069
Most Extreme Differences	Positive	,069
	Negative	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

- a. Test distribution is normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors significance correction.
- d. This a lower bound of the true significance.

Lampiran 9 Hasil uji Multikolineritas

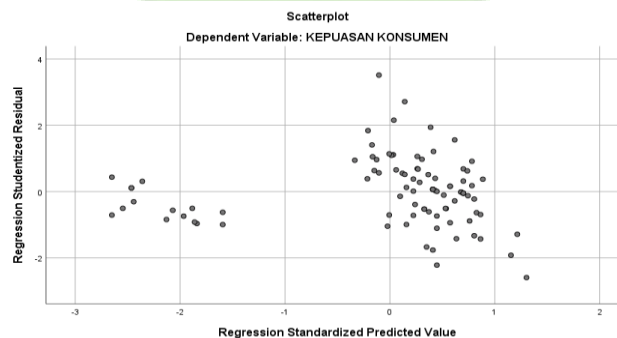
Hasil uji Multikolineritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,442	1.382		,320	,750		
Tacking	,081	,066	,229	1.227	,223	,303	3.302
Ketepatan pengiriman	-,039	,054	-,135	-,724	,471	,303	3.302

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Lampiran 10 Hasil Uji Heteroskedasitas

Hasil Uji Heteroskedasitas scatterplot dan Glejser



Hasil Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.442	1.382		.320	.750
Tacking	.081	.066	.229	1.227	.223
Ketepatan pengiriman	-.039	.054	-.135	-.724	.471

a. Dependent Variable: abs_res1

Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.862	2.103		2.788	.006		
Tacking	.475	.100	.458	4.748	.000	.303	3.302
Ketepatan pengiriman	.374	.082	.439	4.558	.000	.303	3.302

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.733	2.74455

a. Predictors: (Constant), *Tracking*, Ketepatan pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Lampiran 13 Penyerahan Surat Izin Observasi, Izin Penelitian dan Wawancara Dengan Kepala JNE Express Cabang Panyabungan



Lampiran 13 Penyebaran Kuesioner Kepada Responden



Penyebaran Kuesioner Kepada Responden



Penyebaran Kuesioner Kepada Responden



Lampiran 14 Surat Keterangan



KEPUTUSAN KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL
NOMOR : /Sti.21/D.5a/11/2025
TENTANG
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL
TAHUN AKADEMIK 2025/2026

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL

- Menimbang :
- a. bahwa untuk meningkatkan pelaksanaan akademik bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal di pandang perlu untuk mengangkat dan menetapkan Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2025/2026;
 - b. bahwa nama-nama yang tercantum dalam keputusan ini dipandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas dimaksud;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dengan huruf a dan b tersebut dipandang perlu untuk menerbitkan Surat Keputusan Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal tentang Penetapan Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal tahun akademik 2025/2026.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 2. Undang-Undang 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4586);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 164);

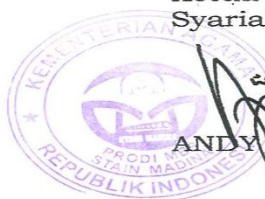
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 27 Tahun 2019 tentang Statuta Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1218);
8. Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Nomor 82 Tahun 2025 Tentang Pembimbing Skripsi Di Lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL TAHUN AKADEMIK 2025/2026.

- KESATU : Mengangkat Saudara:
1. Sari Fitri, M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing I
 2. Ade Khadijatul Z Harahap, M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing II
- KEDUA : Menugaskan Saudara yang namanya tersebut di atas untuk membimbing skripsi mahasiswa nama Ahmad Rosadi, NIM: 22090009 Prodi Manajemen Bisnis Syariah dengan judul "Pengaruh Tracking dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada pada JNE Express Cabang Panyabungan" yang dilaksanakan sesuai jadwal yang ditentukan.
- KETIGA : Dosen pembimbing berkewajiban untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan rasa tanggung jawab.
- KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat keputusan ini dibebankan kepada dana DIPA STAIN Madina tahun 2025/2026
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Panyabungan
Pada tanggal, November 2025
Ketua Prodi Manajemen Bisnis
Syariah


ANDY HAKIM

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 165);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 27 Tahun 2019 tentang Statuta Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1218);
8. Keputusan Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal Nomor 82 Tahun 2025 Tentang Pembimbing Skripsi Di Lingkungan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI MANDAILING NATAL TAHUN AKADEMIK 2025/2026.

KESATU : Mengangkat Saudara:

1. Sari Fitri, M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing I
2. Ade Khadijatul Z Harahap, M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing II

KEDUA : Menugaskan Saudara yang namanya tersebut di atas untuk membimbing skripsi mahasiswa nama Ahmad Rosadi, NIM: 22090009 Prodi Manajemen Bisnis Syariah dengan judul "Pengaruh Tracking dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada pada JNE Express Cabang Panyabungan" yang dilaksanakan sesuai jadwal yang ditentukan.

KETIGA : Dosen pembimbing berkewajiban untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dan penuh dengan rasa tanggung jawab.

KEEMPAT : Biaya yang timbul akibat keputusan ini dibebankan kepada dana DIPA STAIN Madina tahun 2025/2026

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalam keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Panyabungan
Pada tanggal, November 2025
Ketua Prodi Manajemen Bisnis
Syariah


ANDY HAKIM

Lampiran 15 Surat Izin Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
Website: www.stain-madina.ac.id
Email : stainmandailingnatal@yahoo.com

Nomor : B- 963 /Sti.21/F.1/TL.00/08/2026 10 Agustus 2026
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala JNE Express Cabang Panyabungan
di-
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa :

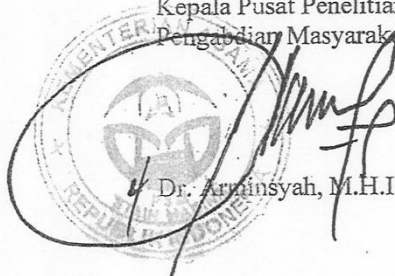
Nama : Ahmad Rosadi
NIM : 22-09-0009
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Mahasiswa yang bersangkutan akan melakukan penelitian guna untuk memperoleh data/informasi dalam penyusunan skripsi dengan data-data sebagai berikut:

Judul Penelitian : Pengaruh Tracking dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Express Cabang Panyabungan
Tempat Penelitian : JNE Express Cabang Panyabungan
Waktu Penelitian : Agustus s/d Oktober 2026

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terimakasih.

a.n. Ketua
Kepala Pusat Penelitian dan
Pengabdian Masyarakat (P3M)


Dr. Arminsyah, M.H.I

- Tembusan:
1. Ketua STAIN MADINA
 2. Ketua Prodi MBS
 3. Arsip

JNE EXPRESS
CABANG PANYABUNGAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL
JL. Williem Iskandar Aek 8 Pidoli Kecamatan Panyabungan
Kab. Mandailing Natal .22973
Tlp. 0813-6148-8589

Lampiran : -

Perihal : Balasan Surat Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
(STAIN) Mandailing Natal

di-

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan izin penelitian yang telah kami terima, bersama ini kami menyampaikan bahwa pada prinsipnya JNE Express Cabang Panyabungan memberikan izin kepada mahasiswa berikut:

Nama : Ahmad Rosadi
NIM : 22090009
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Semester : VIII (Delapan)

Untuk melaksanakan penelitian di JNE Express Cabang Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, guna penyusunan proposal skripsi dengan judul:

“Pengaruh Tracking dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Express Cabang Panyabungan”.

Pelaksanaan penelitian tersebut dapat dilakukan di JNE Express Cabang Panyabungan, dengan ketentuan bahwa yang bersangkutan wajib mematuhi peraturan dan kebijakan yang berlaku di lingkungan JNE Express serta menjaga etika penelitian dan kerahasiaan data perusahaan.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Panyabungan, Agustus 2026
Kepala Cabang JNE Express



Lampiran 16 Kontrol Konsultasi Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
 Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978
 Telepon (0636) 7006359
 Website: www.stain-madina.ac.id

KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Ahmad Rosadi
 NIM : 22090009
 Semester/ TA : VIII / 2026
 Judul Skripsi : Pengaruh Tracking Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen
 Pada JNE Express Cabang Panyabungan
 Pembimbing I : Sari Fitri, M.E

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Mahasiswa	Pembimbing
20-08-2026	revisi skripsi Menyoluruk		
21-08-2026	ACC skripsi		
	PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI		

Catatan:

1. Blanko ini harus dibawa setiap kali konsultasi
2. Blanko ini dikembalikan sebelum ujian skripsi.
3. Blanko ini tidak boleh hilang dan tidak akan dilakukan penggantian.

Panyabungan,
 Ketua Prodi MBS

Dr. Ade Khadijatul Z. Harahap, M.M.
 NIP.198402032019082001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

Jalan Prof. Dr. Andi Hakim Nasution, Panyabungan 22978

Telepon (0636) 7006359

website : www.stain-madina.ac.id

KONTROL KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Ahmad Rosadi
NIM : 22090009
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Semester/TA : VIII (Delapan)/2026
Judul Skripsi : Pengaruh Tracking dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada JNE Express Cabang Panyabungan

Pembimbing II : Dr. Ade Khadijatul Z. Harahap, M.M

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Mahasiswa	Pembimbing
27/07/2026	Revisi Bagian Latar belakang		A
29/07/2026	Revisi Bagian penulisan		A
03/08/2026	Revisi Bagian Bab IV		A
05/08/2026	Revisi Bagian data-data bab IV		A
10/08/2026	Revisi Penulisan dan data		A
12/08/2026	Revisi Keseluruhan Skripsi		A
10/09/2026	ACC		A

Catatan :

1. Blanko ini harus di bawa setiap kali konsultasi
2. Blanko ini dikembalikan sebelum Ujian Skripsi
3. Blanko ini tidak boleh hilang dan tidak akan dilakukan penggantian

Panyabungan,
Ketua Prodi MBS

2026

Dr. Ade Khadijatul Z. Harahap, M.M
NIP.198402032019082001



Identitas

Nama : Ahmad Rosadi
Nim : 22090009
Tempat/Tgl Lahir : Pastap Julu, 17 Oktober 2002
Alamat : Pastap Julu, Kec. Tambangan, Kab. Madina
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Email : rosadiahmad002@~gmail.com
No. HP : 082162362863

Orang Tua

Ayah

Nama : Bahri Nasution
Pekerjaan : Petani

Ibu

Nama : Nur Asiah
Pekerjaan : Petani

Pendidikan

1. 2008- 2013 : SD Negeri 189 Pastap Julu
2. 2013-2016 : MTS Mustafawiyah
3. 2016-2020 : Darul Ulum
4. 2022-2026 : STAIN Madina