

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN EKSPEDISI JNE PANYABUNGAN**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonmi Syariah

OLEH:

**ADE ANGRIANI NASUTION  
NIM. 20080001**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN EKSPEDISI JNE PANYABUNGAN**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonmi Syariah

OLEH:

**ADE ANGRANI NASUTION  
NIM. 20080001**

Pembimbing I



**Faisal Affandi, M.E.I**  
NIP. 198310182019031006

Pembimbing II



**Drs. Hamonangan, M.Si**  
NIP. 196507282003121001

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MANDAILING NATAL  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbingan skripsi atas nama Ade Angriani Nasution, NIM 20080001 dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi JNE Panyabungan**" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, 10 Oktober 2024

Pembimbing I



**Faisal Affandi, M.E.I**  
NIP. 198310182019031006

Pembimbing II



**Drs. Hamonangan, M.Si**  
NIP. 196507282003121001

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Jne Panyabungan” atas nama Ade Angriani Nasution, NIM 20080001, Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, Pada tanggal 10 Oktober 2024

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No.	Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Edi Marjan Nasution, M.E NIP. 198408072019031004	Ketua/ Merangkap Penguji I		17/10-2024
2	Paisal Rahmat, M.E NIP. 199210022020121006	Sekretaris/ Merangkap Penguji II		18/10-2024
3	Faisal Affandi, M.E.I NIP. 198310182019031006	Penguji III		18/10-2024
4	Drs. Hamonangan, M.Si NIP. 196507282003121001	Penguji IV		18/10-2024

Mandailing Natal, 19 Oktober 2024

Mengetahui

Ketua STAIN Mandailing Natal



**Prof. Dr. H. Samper Mulia Harahap, M.Ag**  
NIP.197203132003121002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ade Angriani Nasution  
Nim : 20080001  
Tempat/Tgl. Lahir : Pidoli Lombang, 14 Agustus 2002  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Pidoli Lombang, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing  
Natal

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi JNE Panyabungan”** adalah benar karya asli saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terjadi kelasahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, 10 Oktober 2024  
Yang membuat pernyataan



Ade Angriani Nasution  
NIM. 20080001

## ABSTRAK

Ade Angriani Nasution (20080001). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi JNE Panyabungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi JNE Panyabungan. Metode yang digunakan adalah mengolah angka-angka dengan metode statistik dan pengambilan sample yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel *non stokastik* sehingga tidak memberikan kesempatan yang sama bagi populasi yang diteliti. Sample pada penelitian ini sebanyak 80 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dengan hasil *person correlation* tiap-tiap point pernyataan  $> r$  tabel sehingga dikatakan semua point pernyataan valid. Sedangkan uji reliabilitas pada variabel X sebesar  $0,653 > 0,6$  dan nilai reliabilitas variabel Y sebesar  $0,686 > 0,6$  sehingga dikatakan reliabel, uji normalitas berdistribusi normal karena nilai Asymp.sig ( 2- tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$ . Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji t diperoleh t hitung sebesar 4,636 dan t tabel sebesar 1,665 maka t hitung  $> t$  tabel. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi JNE Panyabungan. Dan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan sebesar 0,216, hal ini memberikan asumsi bahwa peneruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi JNE Panyabungan sebesar 21,6% sedangkan sisa lainnya di pengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan. Ekspedisi JNE Panyabungan

## **ABSTRACT**

**Ade Angriani Nasution (20080001). The Influence of Service Quality on JNE Panyabungan Expedition Customer Satisfaction.** This research aims to determine the effect of service quality on JNE Panyabungan expedition customer satisfaction. The method used is to process numbers using statistical methods and the sampling used is a non-stochastic sampling technique so that it does not provide equal opportunities for the population studied. The sample in this study was 80 respondents. Data analysis in this research uses a validity test with person correlation results for each statement point  $> r$  table so that it is said that all statement points are valid. Meanwhile, the reliability test for variable Testing the hypothesis of this research using the t test obtained t count of 4.636 and t table of 1.665, so t count  $> t$  table. This shows that there is an influence of service quality on JNE Panyabungan expedition customer satisfaction. And the results of the coefficient of determination test show that it is 0.216, this gives the assumption that the influence of service quality on customer satisfaction with JNE Panyabungan expeditions is 21.6%, while the rest is influenced by factors outside this research.

**Keywords: Service quality, customer satisfaction. JNE Panyabungan Expedition**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi JNE Panyabungan.”

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa studi dan penyusunan skripsi ini, baik berupa tenaga, waktu, maupun dukungan moril dan materi. Terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sumer Mulia Harahap, M.Ag. selaku Ketua STAIN Mandailing Natal, serta seluruh civitas akademika STAIN Mandailing Natal
2. Bapak Faisal Affandi, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Mandailing Natal dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Paisal Rahmat, M.E selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Mandailing Natal yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Bapak Drs. Hamonangan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen di Prodi Ekonomi Syariah yang juga telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk mendidik penulis menjadi mahasiswa yang memiliki pendirian dan mampu mengaplikasikan ilmu yang di dapat kepada yang belum mengetahui mengenai Ekonomi Syariah.
6. Pihak JNE Panyabungan yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya dalam pelaksanaan penelitian ini.
7. Teristimewa buat kedua orang tua tercinta saya, (Alm) Ayah Muhammad Ihsan Nasution dan Ibunda Asmidar Harahap yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, dan kepada saudara saya

Muhammad Darwis dan Muhammad Iqbal, serta saudari yang saya sayangi Noni Hawari, yang selalu memberikan nasehat dan dukungan kepada saya, berkat doa dan dukungan mereka peneliti bisa sampai pada tahap sekarang.

8. Teruntuk Group Belajar, Rahmadani, Khoirunnisah Hsb, Rizky Rahmadina, Gustina Mawaddah, Desi Wahyuni, Mirna Khairani, dan Rizka Mahdani yang telah mendengarkan keluh kesah dan berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuannya.
9. Untuk teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal khususnya Ekonomi Syariah kelas B yang saling mendukung dalam penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman. Dengan penuh kerendahan hati, peneliti mempersembahkan karya ini, berharap semoga bermanfaat bagi pembaca dan menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya

Panyabungan, 10 Oktober 2024

Penulis



**Ade Angriani Nasution**

**NIM: 20080001**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Kualitas Pelayanan.....	14
4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
5. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Ekonomi Islam .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Berpikir .....	21
D. Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Lokasi dan Tempat Penelitian.....	23
B. Metode Penelitian dan Desain Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel.....	22
D. Defenisi Operasional Variabel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
1. Kuesioner/Angket .....	25
2. Dokumentasi .....	25
F. Teknik Analisis Data.....	25

1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
2. Uji Asumsi Klasik.....	26
3. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
A. Hasil Penelitian .....	32
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
2. Deskripsi Data Respon.....	33
3. Hasil Analisis Data.....	35
a. Deskripsi Statistik.....	35
b. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	36
c. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	37
d. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	39
B. Pembahasan.....	42
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Observasi awal pelanggan dan JNE .....	3
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.2 Pedoman Intepretasi Koefisien Korelasi .....	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur .....	34
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4 Deskripsi Statistik Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	35
Tabel 4.5 Deskripsi Statistik Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)...	35
Tabel 4.6 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	36
Tabel 4.7 Hasil Validitas Kepuasan Pelayanan (X2).....	36
Tabel 4.8 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	37
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan (X2) .....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	37
Tabel 4.11 Hasil Linearitas .....	39
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi .....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	41
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi .....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuisisioner Penelitian

Lampiran II Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran III Hasil Pengisian Angket Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan  
(X1)

Lampiran IV Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran V Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Proses pengiriman barang saat ini menjadi kebutuhan penting bagi masyarakat, terutama dengan meningkatnya transaksi jual beli melalui platform online. Seiring dengan tingginya aktivitas belanja online, frekuensi pengiriman barang pun meningkat, didorong oleh maraknya online shop dan perusahaan yang menyediakan layanan tersebut. Setiap online shop harus bekerja sama dengan jasa kurir, yang memegang peran vital dalam memastikan pengiriman barang berlangsung cepat dan aman. Memilih jasa kurir yang handal dan terpercaya menjadi keputusan krusial dalam bisnis, karena kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pengiriman. Beberapa online shop bahkan mendirikan layanan kurir internal untuk memastikan produk sampai dengan baik ke tangan konsumen. Selain itu, banyak di antaranya menawarkan promosi seperti gratis ongkir sebagai strategi untuk menarik pelanggan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia, transaksi menjadi semakin mudah dilakukan. Jika sebelumnya masyarakat terbiasa melakukan transaksi secara langsung (konvensional), kini mereka beralih ke transaksi online yang memanfaatkan internet. Trend ini juga terlihat di Mandailing Natal, dimana masyarakat mulai memanfaatkan jasa pengiriman, salah satunya JNE Panyabungan. JNE Panyabungan, atau yang secara resmi dikenal sebagai JNE Nugraha Ekakurir (Tiki JNE), adalah perusahaan yang bergerak di bidang kurir ekspres dan logistik dengan kantor pusat di Jakarta. Sebagai penyedia jasa, JNE Panyabungan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan berkualitas. Kualitas layanan ini diukur dari seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan ekspektasi pelanggan.

Kualitas layanan tercermin dari bagaimana perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam melampaui

harapan mereka. Produk atau jasa yang diminati akan memiliki daya saing tinggi di pasar, sehingga perusahaan harus terus berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk memastikan kepuasan pelanggan. Namun, kenyataannya masih ada pengguna jasa yang merasa kecewa dan tidak puas karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, penting bagi perusahaan untuk mendengarkan suara konsumen. Ini berarti perusahaan harus aktif berinteraksi dengan konsumen guna mendapatkan umpan balik mengenai kualitas layanan yang diberikan, termasuk sarana dan prasarana yang mendukungnya (Putri N. B, 2020).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan terhadap pihak JNE Panyabungan, kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan ini dinilai cukup baik, di mana sebagian besar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, ada beberapa keluhan yang muncul dari sebagian pelanggan, terutama terkait keterlambatan pengiriman serta kondisi barang yang terkadang rusak saat diterima. Kondisi ini menyebabkan sebagian pelanggan merasa kurang nyaman dan mulai meragukan keandalan JNE Panyabungan dalam pengiriman barang. Di sisi lain, pihak JNE Panyabungan sendiri mengakui adanya beberapa kendala operasional yang dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman. Mereka menekankan bahwa masalah tersebut biasanya di luar kendali mereka, seperti gangguan dalam rantai distribusi. Meski begitu, hal ini tentu menjadi tantangan yang harus dihadapi untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Dalam observasi yang melibatkan konsumen, respon menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa layanan JNE Panyabungan sudah memadai, terutama terkait kecepatan pengiriman ketika memesan barang melalui platform marketplace. Harga pengiriman yang ditawarkan pun dianggap cukup kompetitif dan sesuai dengan standar. Namun, keluhan lain yang sering muncul adalah kondisi paket yang diterima, khususnya yang menggunakan kardus. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa paket tiba dalam keadaan meleku, bahkan isi barangnya kadang mengalami kerusakan,

yang mengurangi kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Secara keseluruhan, meskipun JNE Panyabungan telah memberikan layanan yang dianggap cukup baik oleh mayoritas pelanggan, masih ada aspek-aspek yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kualitas pengiriman dan penanganan paket, guna menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Setelah melakukan observasi, peneliti menyusun daftar perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan terhadap jasa pengiriman dengan kondisi aktual yang diberikan oleh JNE Panyabungan. Berikut adalah hasil observasi yang dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.1.**  
**Perbandingan Pelayanan yang Diharapkan Pelanggan**  
**dengan Keadaan Aktual JNE**

No.	Pelayanan yang Diharapkan Konsumen	Pelayanan Standar yang Ditetapkan JNE	Keadaan Aktual yang Terjadi
1.	Memiliki website agar konsumen dapat memperoleh informasi mengenai perusahaan	JNE memiliki website resmi	JNE telah memiliki website <a href="http://www.jne.co.id">www.jne.co.id</a> sebagai sarana penyampaian informasi bagi pelanggan.
2.	Mampu memberitahukan posisi barang secara real-time	Memiliki fasilitas Online Tracking	JNE menyediakan layanan Online Tracking melalui website-nya. Konsumen dapat melacak barang secara real-time dengan memasukkan nomor resi pengiriman.
3.	Pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu	Estimasi waktu pengiriman sesuai pilihan paket (SS, YES, REG, OKE)	JNE pernah mengalami keterlambatan pengiriman, terutama saat hari-hari besar, tidak selalu sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan.
4.	Mampu menjangkau daerah terpencil	Memiliki kantor yang tersebar di seluruh Indonesia	JNE memiliki kantor cabang di kota besar dan daerah tertentu, namun pengiriman ke daerah terpencil sering membutuhkan waktu dan biaya lebih mahal.
5.	Bertanggung jawab terhadap keamanan barang yang dikirim	JNE menawarkan ganti rugi maksimal 10 kali lipat ongkos kirim atau sesuai nilai barang jika	Ada laporan bahwa barang yang diterima pelanggan kadang dalam kondisi rusak atau tidak sesuai dengan

		diasuransikan	kondisi saat dikirim.
6.	Handal dalam menangani masalah pelanggan	Memiliki customer service dan call center profesional	JNE memiliki layanan customer service dan call center di nomor HP: 081361488589 untuk menanggapi keluhan pelanggan.

Sumber: Hasil Observasi Awal Pelanggan dan JNE (2024)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun JNE Panyabungan telah memenuhi beberapa harapan pelanggan, seperti menyediakan website dan layanan pelacakan *real-time*, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih. Misalnya, ketepatan waktu pengiriman sering kali tidak sesuai harapan terutama pada periode tertentu seperti hari-hari besar. Selain itu, meskipun JNE Panyabungan telah memberikan kompensasi atas kerusakan atau kehilangan barang, beberapa pelanggan masih mengalami masalah dengan kondisi barang yang diterima. Pelayanan ke daerah terpencil juga menjadi tantangan karena membutuhkan waktu dan biaya lebih tinggi. Terlepas dari beberapa kekurangan tersebut, JNE Panyabungan telah menyediakan layanan pelanggan yang cukup memadai melalui *customer service* (CS) dan *call center* untuk menangani keluhan. Dengan perbaikan di beberapa area, JNE Panyabungan dapat lebih meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara pengalaman seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya (Panjaitan & Yuliati, 2016). Jika perusahaan berhasil memberikan kepuasan kepada pelanggan, hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen dapat terjalin. Hal ini tidak hanya menciptakan dasar yang kuat untuk pembelian ulang, tetapi juga mendorong rekomendasi positif dari mulut ke mulut, yang akan menguntungkan perusahaan.

Lebih lanjut, Lovelock dan Wright, seperti yang diterjemahkan oleh Tjiptono (2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan, dan seberapa baik

tingkat keunggulan tersebut mampu memenuhi keinginan konsumen (Rohaeni & Marwah, 2018). Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik adalah kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada kesuksesan dan pertumbuhan perusahaan.

Saat ini, semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat vital untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Keberlangsungan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang di pasar, namun juga bisa menjadi bumerang yang merugikan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang kian kompleks.

Dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, kualitas pelayanan menjadi semakin penting untuk memenangkan persaingan. Memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian besar terhadap kualitas pelayanan, karena hal ini memiliki hubungan langsung dengan daya saing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa dapat diartikan sebagai kondisi di mana harapan konsumen terhadap pelayanan sejalan dengan kenyataan yang mereka terima. Jika pelayanan yang diberikan jauh di bawah harapan konsumen, mereka akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan memenuhi harapan, kepuasan dan kebahagiaan konsumen akan terwujud. Harapan konsumen sering kali terbentuk dari pengalaman pribadi mereka, informasi dari orang lain, dan iklan yang mereka lihat.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman, JNE Panyabungan dituntut untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman bergantung pada seberapa baik kualitas pelayanan yang

ditawarkan oleh perusahaan. Jika pelanggan tidak puas, mereka cenderung membagikan pengalaman negatif tersebut, yang dapat merugikan citra dan eksistensi perusahaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang ini, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Expedisi JNE Panyabungan.”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Banyak pelanggan melaporkan bahwa pengiriman tidak selalu sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan, terutama saat hari-hari besar.
2. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa paket yang diterima seringkali dalam keadaan rusak atau penyok, yang mengurangi nilai dan kepuasan atas layanan yang diberikan.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memfokuskan pada satu variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat (Y) pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian ini dilakukan pada perusahaan pelayanan jasa yaitu JNE Panyabungan.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ekspedisi JNE Panyabungan ?”

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ekspedisi JNE Panyabungan.”

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur yang bermanfaat bagi Program Studi Ekonomi Syariah STAIN Mandailing Natal, terutama dalam bidang manajemen, pemasaran, dan bisnis.

#### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengeksplorasi topik serupa atau terkait dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.