

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari temuan data yang ditemukan dalam penelitian ini terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan. Responden pada kajian ini berjumlah 99 orang, kemudian dilakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dan dianalisis sehingga dapat disimpulkan yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan, temuan ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} , $7.874 > t_{tabel}$ $1,661$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,1$ dimana bisa diartikan H_0 ditolak, H_a diterima. Oleh karena itu dalam kajian ini bisa diperoleh Kesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini berdasarkan pengolahan data penelitian mengindikasikan bahwa semakin bertambah naiknya Tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Perusahaan maka semakin bertambah pula kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan dalam penanganan paket.
2. Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan, kondisi ini terlihat dari nilai t_{hitung} $8.194 > t_{tabel}$ $1,661$ serta untuk nilai signifikansi senilai $0,000 < 0,1$. Dimana dapat diartikan H_0 ditolak, H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwasanya kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan. Jadi dapat diambil data pada penelitian ini mengindikasikan bahwasanya semakin besar kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan, telah dibuktikan pada penelitian ini sebesar $0,630 \times 100\% = 63\%$ sedangkan sisanya sebesar 37% ditentukan oleh aspek eksternal yang tidak tercakup pada kajian ini. Artinya masih ada variabel independent yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, variabel lain misalnya harga, ketetapan waktu dan lain-lainnya.

B. Saran

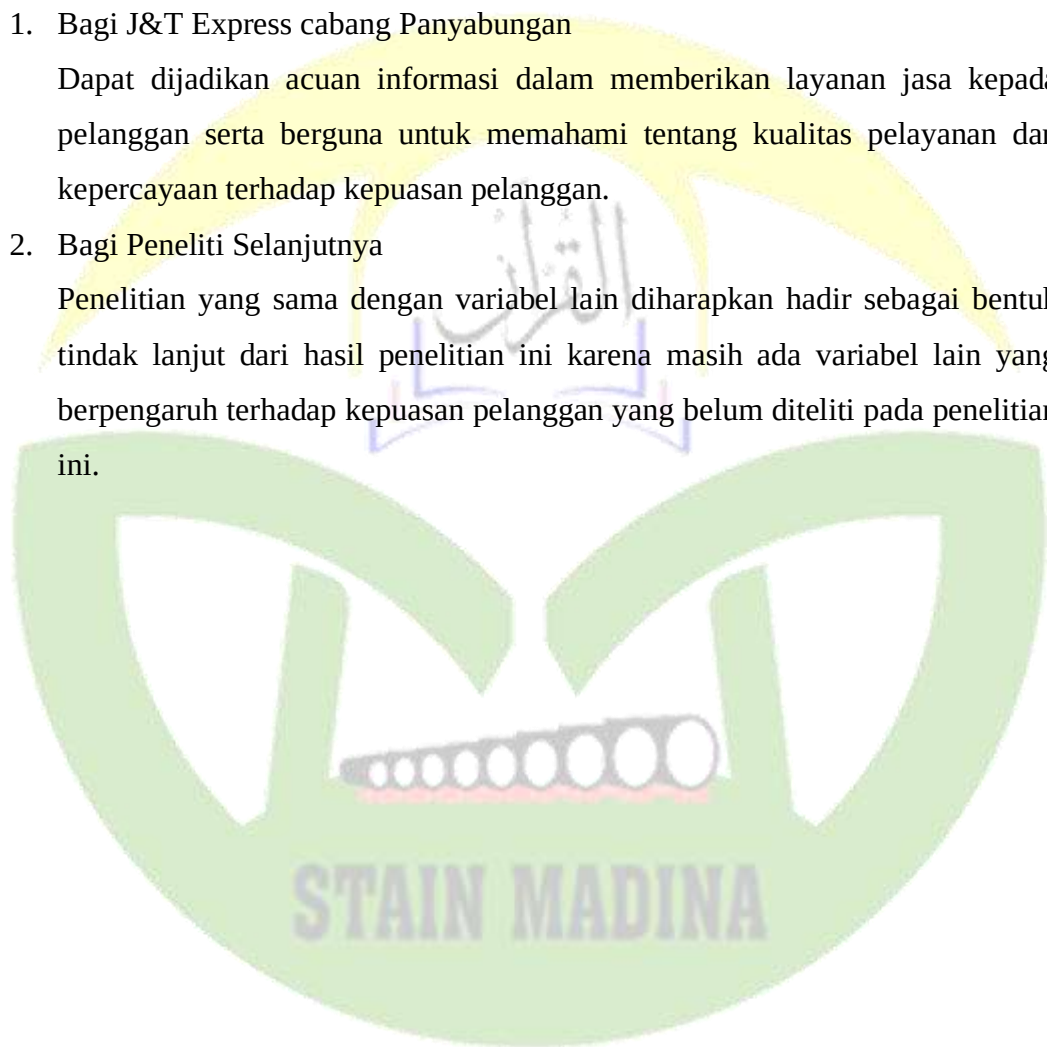
Berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan peneliti, penelitian ini masih banyak kekurangan, sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki dan diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian berikutnya. Peneliti memiliki saran yang diharapkan dapat memberikan masukan pada penelitian selanjutnya agar lebih baik. Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi J&T Express cabang Panyabungan

Dapat dijadikan acuan informasi dalam memberikan layanan jasa kepada pelanggan serta berguna untuk memahami tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang sama dengan variabel lain diharapkan hadir sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian ini karena masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang belum diteliti pada penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah. (2026). *Kualitas Pelayanan*. Panyabungan.
- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Andika. (2026). *Kepuasan Pelanggan*. Panyabungan.
- Annastasya Ayu Saputri, Desi Ambarwati, & Vicky F. Sanjaya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 03(1), 01–08.
- Ayu, I. P. (2024). Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran di Tengah Krisis (Studi Kasus pada PT . Pos Indonesia). *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(1), 1–10.
- Bagas.S., M. A. (2019). *Pengaruh Kualitas layanan,Prmosi, Brand Ambassador, dan Citra merek Terhadap Keputusan konsumen menggunakan jasa J&T express gresik menggunakan metode regresi linear berganda*. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Bahy, D. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Di J&T Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7, 1–15.
- Cantika. (2026). *Kepuasan Pelanggan*. Panyabungan.
- Danang, S. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran(Konsep, Strategi dan Kasus)*.
- Deka Veronica, S.E., M. S. A. (2017). Abstrak. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi Di Kota Jambi) Oleh*, 55–69.
- Fadholi, M. S. (2014). *Multikulturalisme Dlam Bingkai Ukhwah Islamiyah*.
- Fadla, A. (2016). *Pelayanan pada pt. pos indonesia pekanbaru menurut perspektif ekonomi islam*. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasimriau Pekanbaru.
- Fandy Tjiptono, Ph, D., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik : Mengupas Pemasaran Strategik, branding strategy, customer satisfication, starategi kompetitif, hingga e- marketing (3 rd ed)*. Andi.
- Febriani, S. N. (2023). *Analysis of the Effect of Product Quality on Customer Satisfaction Mayoutfit Fashion Store Bandung Branch, Indonesia Analisis*

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Fashion Mayoutfit Cabang Bandung, Indonesia. 4(1), 22–33.
<https://ijabo.a3i.or.id/index.php/ijabo/article/download/207/63>

Geraldine, C., Alam, A., & Tambunan, L. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pt Kreatif Citra Convex Terhadap Kepuasan Pelaksanaan Event Sidang Digital Economy Working Group (Dewg) & Digital Economy Minister Meeting (Demm). *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 1346–1356. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i4.905>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS Versi 25.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Halim, A. (2026). *Kualitas Pelayanan.* Panyabungan.

Handayani, L. S., & Apriel Triariesta Putri. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi JNE. *Jurnal Lentera Bisnis Manajemen*, 01(02), 78–86.

IHSANI, H. (2022). Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. *Skripsi*.

Indah, D. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT . Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa.* 3(1), 1–8.

Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.*

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.* Unito Press.

Junni, P. D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer.*

Keller, K. (2016). *Marketing Management 15 Th Edition* Pearson Education.

Keller, K. dan. (2019). *Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J & T Exspress Marpoyan.* 3(2016), 1132–1143.

Khatimah. (2020). *Penerapan Syariah Islam.*

M. Adi Trisna Wahyudi, & Nadia Armadani. (2023). Kepuasan Layanan Dalam Perspektif Islam (Studi Empiris pada Usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto). *Journal of Islamic Management*, 3(1), 89–97.
<https://doi.org/10.15642/jim.v3i1.1181>

Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Agora*, 7(1), 6.

Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal of Islamic Economics and*

Business Studies, 5(1), 22–41.

Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). Pengaruh kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank SulutGo. *Jurnal Manajemen*, 6(2), 1198–1207.

Muhammad. (2020). *Pengantar Akuntansi Syariah Islam*. PT. Gramedia Pustaka.

Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Al-Azhar Pekanbaru Riau Indonesia Alhadijurnal@gmail.Com*, 4988, 137–150.
<https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>

Nuryanto &Zulfikar Bagus pambuko. (2018). *Eviews Untuk Analisis Ekonometrika Dasar: Aplikasi dan Interpretasi*.

Padli, A. (2026). *Keperayaan*. Panyabungan.

Priyanto, D. (2019). *Mandiri Belajar SPPS*. Yogyakarta: Mediakom.

Putri, A. S. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang Melalui Aplikasi Tokopedia*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi.

Riduan. (2018a). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Jakarta: Alfabet.

Riduan. (2018b). *Skala Pengukuran Variabel -Variabel Penelitian*. Jakarta: Alfabet.

Saputra, R., & Wala, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Industri Jasa (Study Literature Review). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(2), 88–99.
<https://doi.org/10.38035/jgsp.v2i2.202>

Sari. (2026). *Kepercayaan*. Panyabungan.

Sartika, A. D. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express*. 2(1), 104–111.

SASONGKO, S. R. (2021). Faktor Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Buku*, 3(1), 104–114.

Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi*. 12, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>

Situmeang, L. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- Sugiyono. (2019a). *Statistika Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Statistika Untuk Penelitian*.
- Sujarweni. (2019). *Analisis Laporan Keuangan*.
- Sutrisna, H. E. N. & E. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru)*. 4(2), 1–15.
- Syarifuddin, B. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Tjiptono. (2019a). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dapuruma Di Masjid Raya Bintaro Jaya Tangerang Selatan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 5(3), 694–701.
<https://doi.org/10.37481/sjr.v5i3.523>
- Tjiptono. (2019b). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*.
- Utsman. (2019). *Perilaku Konsumen*.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior In The Digital Era 4.0*.
- Yosepha, D. & S. Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur*. 3(1), 39–50.

LAMPIRAN 1



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 (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. Andy Hakim, M.M , M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing I
2. Muhammad Ardiansyah, M.M Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah sebagai Pembimbing II

KEDUA : Menugaskan Saudara yang namanya tersebut di atas untuk membimbing skripsi mahasiswa nama Riska Sofi Yanti NIM: 22090024 Prodi Manajemen Bisnis Syariah dengan judul "Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&t 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 2

Fix skripsi risiko baru (1).docx

ORIGINALITY REPORT

21%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.stain-madina.ac.id Internet	1088 words — 6%
2	Dino Dino, Suryadi Suryadi. "Pengaruh E-Service Quality, Trust dan Customer Perceived Value terhadap Customer Satisfaction pada Transportasi Online Grab di Kota Metro", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2021 Crossref	219 words — 1%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	179 words — 1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet	136 words — 1%
5	etheses.iainponorogo.ac.id Internet	112 words — 1%
6	repository.radenintan.ac.id Internet	112 words — 1%
7	rama.unimal.ac.id Internet	109 words — 1%
8	jurnal.umitra.ac.id Internet	84 words — < 1%
9	penerbitadm.pubmedia.id Internet	80 words — < 1%
10	repository.uinsaizu.ac.id Internet	78 words — < 1%
11	repository.uinsu.ac.id Internet	78 words — < 1%

LAMPIRAN 3



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- 565 /Sti.21/F.1/TL.00/06/2026 10 Juni 2026
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak / Ibu Koordinator J&T Express
di-

Tempat

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

Nama : Riska Sofi Yanti
NIM : 22-09-0024
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 Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan
Tempat Penelitian : J&T Express Cabang Panyabungan
Waktu Penelitian : Juni s/d Agustus 2026

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

a.n. Ketua

Plt. Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M)



Dr. Nur Saniah, M.H.I

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

LAMPIRAN 4

J&T EXPRESS
CABANG PANYABUNGAN

Jl. Willem Iskandar, Kec. Panyabungan Kota, Kab.
Mandailing Natal. Sumatra Utara 22915.

Hal : Surat Balasan Penelitian
Kepada Yth : Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Yang bertanda tangan di bawah ini Koordinator J&T Express Cabang Panyabungan,
Jl. Willem Iskandar, kecamatan Panyabungan Kabupaten Kabupaten Mandailing
Natal. Berdasarkan surat izin penelitian ini menerangkan bahwa:

Nama : Riska Sofi Yanti

NIM : 22090024

Semester : VIII

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Adalah benar telah melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan"**. Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Panyabungan, 12 Juni 2026
Hormat saya,
Koordinator J&T Express
Cabang Panyabungan



Riska Dhamono

LAMPIRAN 5

**J&T EXPRESS
CABANG PANYABUNGAN**

Jl. Willem Iskandar, Kec. Panyabungan Kota, Kab.
Mandailing Natal. Sumatra Utara 22915.

Hal : Surat Izin Penelitian Dari J&T Express Panyabungan
Dengan Hormat,

Berdasarkan surat dari Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal. Dengan nomor surat B-565/Sti.21/F.1/TL.00/06/2026 Perihal Surat Izin Penelitian. Bekenan dengan hal tersebut kami sampaikan bahwa kami memberikan izin kepada mahasiswi atas nama:

Nama : Riska Sofi Yanti

NIM : 22090024

Semester : VIII

Prongram Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Instansi : Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan pencarian data serta informasi yang dibutuhkan untuk Menyusun tugas akhir. Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Panyabungan, 12 Jun 2026
Hormat saya,
Koordinator J&T Express
Cabang Panyabungan



Rizal Dhamono

LAMPIRAN 6



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 : Riska Sofi Yanti
NIM : 22090024
Semester/TA : VIII/2026
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan
Pembimbing I : Andy Hakim, M.M

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Mahasiswa	Pembimbing
28/07/2026	perbaikan data	<i>Riska</i>	<i>Andy</i>
28/08/2026	persiapan lampiran-lampiran	<i>Riska</i>	<i>Andy</i>
05/08/2026	tanya jawab skripsi	<i>Riska</i>	<i>Andy</i>
11/08/2026	Acc.	<i>Riska</i>	<i>Andy</i>

Catatan:

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

Panyabungan, Agustus 2026
Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah

Dr. Ade Khadijatul Z.Hrp, 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 : Riska Sofi Yanti
NIM : 22090024
Semester/ TA : VIII / 2026
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Panyabungan
Pembimbing II : Muhammad Ardiansyah, M.M

Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf	
		Mahasiswa	Pembimbing
21/07/2026	Pelayan Apa yang dicontohkan	<i>3 Rina</i>	<i>W</i>
23/07/2026	ACC	<i>2 Rina</i>	<i>W</i>
	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. Hrp, M.M
NIP. 198402032019082001

LAMPIRAN 7

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
 - ☐ Perempuan
 - ☐ Laki-laki

II. Petunjuk Pengisian

Isi dan berikan tanda (✓) pada kotak yang tersedia.

Untuk mengisi pernyataan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman saudara/i.

Skala penilaian adalah sebagai berikut :

Singkatan	Keterangan	Penilaian
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

III. Pernyataan

Seberapa setujukah saudara/i dengan pernyataan-pernyataan berikut ini.

NO.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kualitas Pelayanan (X1)						
A. Keandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Kurir J&T Express menguasai dan memahami setiap areanya					
2.	Jangkauan pengiriman J&T Express luas					
B. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
3.	J&T Express sigap dalam menangani kebutuhan maupun keluhan pelanggan					

4.	Pelayanan jasa pengiriman barang tetap bisa dilakukan pada saat libur					
C. Jaminan (Assurance)						
5.	J&T Express mampu menjaga keamanan barang yang dikirim					
6.	J&T Express memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang akan dikirim					
D. Empati (Empathy)						
7.	Admin J&T Express memberikan kenyamanan dalam transaksi					
8.	Admin dan kurir J&T Express ramah dalam melayani kebutuhan dan keluhan					
E. Berwujud (Tangibles)						
9.	Karyawan J&T Express berpenampilan rapi dan sopan					
10.	J&T Express memiliki armada yang memadai (Truk, Mobil, Sepeda Motor) dan agen setiap daerah yang mudah dijangkau.					
NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Kepercayaan (X2)						
A. Kemampuan (Ability)						
1.	J&T Express mengetahui jenis pelayanan yang diinginkan pelanggan					
2.	J&T Express mampu menyelesaikan masalah pengiriman atau complain pelanggan dengan cepat.					
3.	J&T Express mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan					
B. Kebajikan (Benevolence)						
4.	Pelanggan percaya J&T Express akan selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan					
5.	J&T Express selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan pelanggan					
C. Integritas (Integrity)						

6.	Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan J&T Express telah sesuai dengan harapan pelanggan.					
7.	J&T Express bertindak jujur dalam memberikan informasi mengenai status keberadaan paket.					
8.	Jasa pengiriman barang J&T Express dapat dipercaya					
D. Kesiediaan Untuk Mengandalkan (<i>Willingness to Depend</i>)						
9.	Pelanggan merasa tenang dan yakin untuk menyerahkan keputusan penting kepada pihak J&T Express					
10.	Pelanggan bersedia bergantung pada kemampuan pihak J&T Express dalam menyelesaikan masalah					

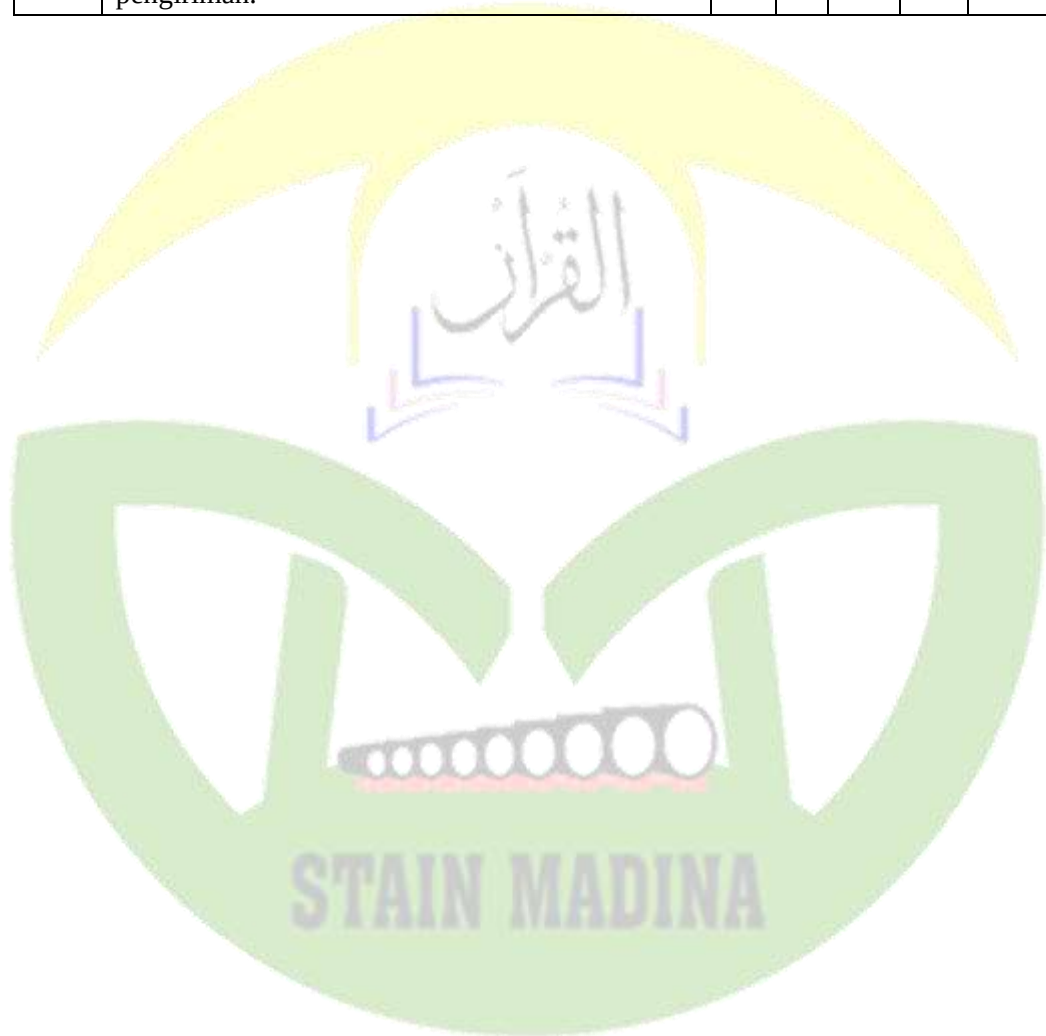
NO.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan Pelanggan (Y)						
A. Kesesuaian Harapan						
1.	Pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman yang diberikan J&T Express.					
2.	Pelanggan merasa kecepatan pengiriman paket oleh J&T Express cabang Panyabungan sudah sesuai dengan harapan pelanggan.					
3.	Pelanggan merasa puas dengan harga yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan.					
4.	Prosedur pengiriman atau pengembalian paket di kantor J&T Express cabang Panyabungan berjalan lancar sesuai dengan yang di harapkan.					
B. Minat Berkunjung Kembali						
5.	Pelanggan tidak akan berpikir dua kali untuk datang kembali karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.					
6.	Pelanggan akan merencanakan untuk selalu memakai J&T Express cabang Panyabungan setiap kali saya membutuhkan layanan ekspedisi.					
7.	Pelanggan merasa puas dan Kembali menggunakan jasa J&T Express.					
C. Kesediaan Merekomendasikan						

A. Kesesuaian Harapan

B. Minat Berkunjung Kembali

C. Kesiediaan Merekomendasikan

8.	Pelanggan akan merekomendasikan J&T Express kepada orang lain					
9.	Ketika ada keluarga atau kerabat di Panyabungan yang bingung memilih jasa kurir yang bagus, saya akan mengarahkan mereka ke J&T Express cabang Panyabungan.					
10.	Pelanggan akan merekomendasikan J&T Express menjadi pilihan utama dalam menggunakan jasa pengiriman.					



LAMPIRAN 8

Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No Resp	Nama Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	TOTAL
1	Yuslina Sari	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	30
2	Airin Putri	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	38
3	Kiki komara	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	33
4	Salwah Hamna	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	Desti Khairani	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
6	Latifa Nisa	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	30
7	Abdul halim	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	32
8	Wahdi	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36
9	Adawiyah	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	30
10	MHD.Fakhri	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
11	Alya Syahira	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	39
12	Nur Aufa	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	34
13	Cantika	3	2	2	3	4	4	5	4	4	4	35
14	Adelina	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	34
15	Hawa	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	35
16	Dini Khanifa	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	36
17	Nikmah Hafisah	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	40
18	Sari Reina	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	39
19	Adi Padli	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46
20	Imam Hidayat	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	25
21	Zakiah	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	32
22	Hasni	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	36
23	Minni Sari	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	30
24	Andika Nasution	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	28
25	adzka Naufal	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	32
26	Afifa Nasution	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	29
27	Afni sari	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	23
28	Laila Riskina	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	31
29	Widya Saputi	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
30	Afriandi	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20
31	Afridah Zulhijjah	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	33
32	Siti Aiysah	3	4	3	4	2	4	3	4	4	5	36
33	Zulhijjah Rangkuti	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	42
34	Agus Salim	3	4	2	3	3	3	4	2	3	5	32

35	Anni Kholidah	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
36	agustina lubis	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	40
37	Nur Wahidah	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	25
38	Riskiyah	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	26
39	Islamiyah Nur	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	33
40	Wafiq Azizah	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	32
41	Miska Fadilah	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	34
42	Ahmad Ansori	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	27
43	Sakinah	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	42
44	Roni Rahmat	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32
45	Afizah Ghania	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	34
46	Zainul Ramanda	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	36
47	Ahmad Aidil	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	39
48	Ahmad Alfaraby	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	38
49	Sabita Almaira	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	34
50	Ahmad Arifin	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	26
51	Adila Rahmi	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	21
52	Hawariyah	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	20
53	ahmad Darmin	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	38
54	Ahmad Yusuf	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	28
55	ahmad fauzi	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	37
56	Rafasya	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	26
57	ahmad Jauhari	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	34
58	ahmad rifki	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	35
59	Anggun	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	13
60	Randi Siregar	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	24
61	Ahmad Taufik	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	45
62	Wardah Tul Jannah	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	33
63	Rina Lubis	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	33
64	Ahmad Rinaldi	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40
65	Ahmad Syafi	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	39
66	Ahsani	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	35
67	Ainun Salsabila	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	46
68	Indah Syafiri	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	44
69	Mutiara	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	24
70	ali Basri	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	39
71	Mahmudin	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
72	Ilmi Aisyah	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	31

73	Balkis Azizah	5	3	3	5	3	3	3	4	3	4	36
74	Riyadoh lubis	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	35
75	Riski Wahidah	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	26
76	Khoirunnisah Nst	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	28
77	Sakinah Hayati	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	31
78	Zainab Dly	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
79	Mhd Ikhsan	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	32
80	Zahra Alipa	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	36
81	Ali gufri	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	42
82	Febriyanti	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	19
83	Isma Handayani	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	30
84	Sahanda Ayuni	4	3	5	4	4	5	2	4	5	4	40
85	Rohimah	4	4	1	3	2	3	3	2	3	3	28
86	Rika Ananda	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	26
87	Salsa Bila	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	31
88	Muniroh	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	32
89	Alma sari	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	24
90	Maysaroh	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
91	Mupidah	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	32
92	Annisah Salsabila	3	3	5	3	5	4	4	4	2	4	37
93	Nur Aqmil	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	26
94	Bela Agustina	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
95	Amelia	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	32
96	Saima Putry	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	29
97	Puspita Ayudia	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	34
98	Ananda Khodizah	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	42
99	Atika Lubis	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46

LAMPIRAN 9

Tabulasi data kepercayaan (X2)

No Resp	Nama Responden	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	TOTAL
1	Yuslina Sari	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	28
2	Airin Putri	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	29
3	Kiki komara	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	40
4	Salwah Hamna	4	3	3	5	4	5	3	4	4	5	40
5	Desti Khairani	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	29
6	Latifa Nisa	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	43
7	Abdul halim	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	34
8	Wahdi	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	34
9	Adawiyah	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	40
10	MHD.Fakhri	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	33
11	Alya Syahira	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
12	Nur Aufa	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	23
13	Cantika	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	38
14	Adelina	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	24
15	Hawa	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	27
16	Dini Khanifa	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	33
17	Nikmah Hafisah	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	41
18	Sari Reina	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	34
19	Adi Padli	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	35
20	Imam Hidayat	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	25
21	Zakiah	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	36
22	Hasni	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	25
23	Minni Sari	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	38
24	Andika Nasution	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35
25	adzka Naufal	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	36
26	Afifa Nasution	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	34
27	Afni sari	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	38
28	Laila Riskina	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
29	Widya Saputi	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
30	Afriandi	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	32
31	Afridah Zulhijjah	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	23
32	Siti Aiysah	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	34
33	Zulhijjah Rangkuti	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	37
34	Agus Salim	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	35

35	Anni Kholidah	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	33
36	agustina lubis	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	25
37	Nur Wahidah	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
38	Riskiyah	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
39	Islamiyah Nur	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	39
40	Wafiq Azizah	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	38
41	Miska Fadilah	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	41
42	Ahmad Ansori	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	27
43	Sakinah	3	5	3	4	3	3	4	3	4	4	36
44	Roni Rahmat	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	37
45	Afizah Ghania	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28
46	Zainul Ramanda	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	23
47	Ahmad Aidil	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33
48	Ahmad Alfaraby	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47
49	Sabita Almaira	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	31
50	Ahmad Arifin	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
51	Adila Rahmi	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	29
52	Hawariyah	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	25
53	ahmad Darmin	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	20
54	Ahmad Yusuf	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	19
55	ahmad fauzi	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	31
56	Rafasya	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	23
57	ahmad Jauhari	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	40
58	ahmad rifki	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	30
59	Anggun	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	24
60	Randi Siregar	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	24
61	Ahmad Taufik	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	31
62	Wardah Tul Jannah	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	33
63	Rina Lubis	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
64	Ahmad Rinaldi	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
65	Ahmad Syafi	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	44
66	Ahsani	3	3	3	5	4	4	3	4	4	3	36
67	Ainun Salsabila	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	36
68	Indah Syafiri	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
69	Mutiara	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	39
70	ali Basri	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	40
71	Mahmudin	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	44
72	Ilmi Aisyah	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32

[illegible]

LAMPIRAN 10

Tabulasi data kepuasan pelanggan (Y)

No Resp	Nama Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
1	Yuslina Sari	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	24
2	Airin Putri	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	36
3	Kiki komara	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	39
4	Salwah Hamna	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	Desti Khairani	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	33
6	Latifa Nisa	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	41
7	Abdul halim	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	43
8	Wahdi	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	23
9	Adawiyah	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
10	MHD.Fakhri	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44
11	Alya Syahira	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	42
12	Nur Aufa	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	27
13	Cantika	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	33
14	Adelina	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	21
15	Hawa	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	30
16	Dini Khanifa	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	43
17	Nikmah Hafisah	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	42
18	Sari Reina	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	38
19	Adi Padli	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
20	Imam Hidayat	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	24
21	Zakiah	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	37
22	Hasni	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	40
23	Minni Sari	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33
24	Andika Nasution	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	32
25	adzka Naufal	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
26	Afifa Nasution	2	2	4	2	3	1	3	3	3	2	25
27	Afni sari	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	31
28	Laila Riskina	2	1	1	2	2	4	3	3	3	2	23
29	Widya Saputi	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	34
30	Afriandi	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	23
31	Afridah Zulhijjah	4	4	4	2	2	4	3	3	2	4	32
32	Siti Aiysah	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	29
33	Zulhijjah Rangkuti	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	41
34	Agus Salim	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	30

35	Anni Kholidah	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	26
36	agustina lubis	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	21
37	Nur Wahidah	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	42
38	Riskiyah	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	30
39	Islamiyah Nur	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	35
40	Wafiq Azizah	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	40
41	Miska Fadilah	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
42	Ahmad Ansori	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	20
43	Sakinah	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
44	Roni Rahmat	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44
45	Afizah Ghania	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	33
46	Zainul Ramanda	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	24
47	Ahmad Aidil	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
48	Ahmad Alfaraby	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	40
49	Sabita Almaira	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36
50	Ahmad Arifin	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	24
51	Adila Rahmi	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20
52	Hawariyah	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	22
53	ahmad darmin	3	3	5	4	3	3	3	3	4	2	33
54	Ahmad Yusuf	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	23
55	ahmad fauzi	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	35
56	Rafasya	3	2	2	1	2	2	3	4	2	3	24
57	ahmad Jauhari	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	41
58	ahmad rifki	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	28
59	Anggun	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	17
60	Randi Siregar	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
61	Ahmad Taufik	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	45
62	Wardah Tul Jannah	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
63	Rina Lubis	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32
64	Ahmad Rinaldi	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37
65	Ahmad Syafi	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
66	Ahsani	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	41
67	Ainun Salsabila	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	30
68	Indah Syafiri	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	43
69	Mutiara	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	31
70	ali Basri	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	41
71	Mahmudin	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	36
72	Ilmi Aisyah	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	32

[illegible]

LAMPIRAN 11

Hasil Uji validitas kualitas pelayanan (X1)

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.488**	.549**	.554**	.562**	.620**	.424**	.601**	.462**	.486**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP2	Pearson Correlation	.488**	1	.451**	.530**	.512**	.532**	.512**	.410**	.468**	.440**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP3	Pearson Correlation	.549**	.451**	1	.516**	.583**	.624**	.424**	.526**	.513**	.499**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP4	Pearson Correlation	.554**	.530**	.516**	1	.527**	.561**	.406**	.432**	.504**	.515**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP5	Pearson Correlation	.562**	.512**	.583**	.527**	1	.553**	.576**	.565**	.501**	.526**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP6	Pearson Correlation	.620**	.532**	.624**	.561**	.553**	1	.552**	.550**	.533**	.585**	.816**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP7	Pearson Correlation	.424**	.512**	.424**	.406**	.576**	.552**	1	.351**	.525**	.526**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP8	Pearson Correlation	.601**	.410**	.526**	.432**	.565**	.550**	.351**	1	.465**	.535**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP9	Pearson Correlation	.462**	.468**	.513**	.504**	.501**	.533**	.525**	.465**	1	.557**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP10	Pearson Correlation	.486**	.440**	.499**	.515**	.526**	.585**	.526**	.535**	.557**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.764**	.715**	.763**	.735**	.789**	.816**	.707**	.718**	.739**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

LAMPIRAN 12

Hasil uji validitas kepercayaan (X2)

Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	TOTAL
K1	Pearson Correlation	1	.604**	.548**	.439**	.563**	.529**	.439**	.614**	.561**	.537**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K2	Pearson Correlation	.604**	1	.501**	.438**	.511**	.517**	.477**	.613**	.597**	.525**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K3	Pearson Correlation	.548**	.501**	1	.512**	.568**	.625**	.622**	.639**	.568**	.560**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K4	Pearson Correlation	.439**	.438**	.512**	1	.614**	.508**	.476**	.615**	.658**	.563**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K5	Pearson Correlation	.563**	.511**	.568**	.614**	1	.583**	.567**	.596**	.596**	.565**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K6	Pearson Correlation	.529**	.517**	.625**	.508**	.583**	1	.529**	.656**	.539**	.584**	.781**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K7	Pearson Correlation	.439**	.477**	.622**	.476**	.567**	.529**	1	.562**	.498**	.512**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K8	Pearson Correlation	.614**	.613**	.639**	.615**	.596**	.656**	.562**	1	.672**	.628**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K9	Pearson Correlation	.561**	.597**	.568**	.658**	.596**	.539**	.498**	.672**	1	.608**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K10	Pearson Correlation	.537**	.525**	.560**	.563**	.565**	.584**	.512**	.628**	.608**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.743**	.740**	.791**	.752**	.795**	.781**	.732**	.850**	.810**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

TAMPIRAN 13

Hasil uji validitas kepuasan pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.712**	.639**	.604**	.704**	.642**	.652**	.698**	.613**	.709**	.853**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	.712**	1	.647**	.599**	.595**	.636**	.650**	.601**	.614**	.591**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	.639**	.647**	1	.576**	.646**	.516**	.639**	.626**	.654**	.692**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y4	Pearson Correlation	.604**	.599**	.576**	1	.636**	.590**	.547**	.603**	.666**	.611**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y5	Pearson Correlation	.704**	.595**	.646**	.636**	1	.605**	.578**	.688**	.666**	.687**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y6	Pearson Correlation	.642**	.636**	.516**	.590**	.605**	1	.590**	.568**	.611**	.597**	.778**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y7	Pearson Correlation	.652**	.650**	.639**	.547**	.578**	.590**	1	.697**	.618**	.557**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y8	Pearson Correlation	.698**	.601**	.626**	.603**	.688**	.568**	.697**	1	.660**	.665**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y9	Pearson Correlation	.613**	.614**	.654**	.666**	.666**	.611**	.618**	.660**	1	.645**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y10	Pearson Correlation	.709**	.591**	.692**	.611**	.687**	.597**	.557**	.665**	.645**	1	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.853**	.814**	.816**	.788**	.834**	.778**	.800**	.831**	.825**	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

LAMPIRAN 14

Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	10

Hasil uji reliabilitas kepercayaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	10

Hasil Uji reliabilitas kepuasan pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	10

LAMPIRAN 15

Distribusi Nilai r Tabel

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
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

LAMPIRAN 16

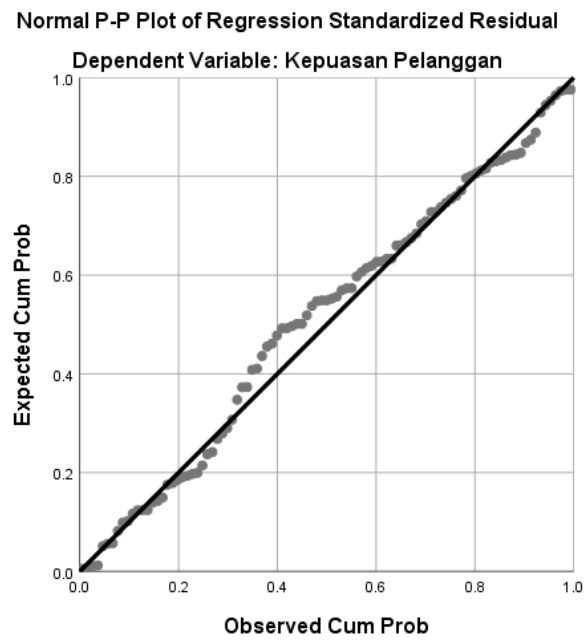
Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.04707554
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.049
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

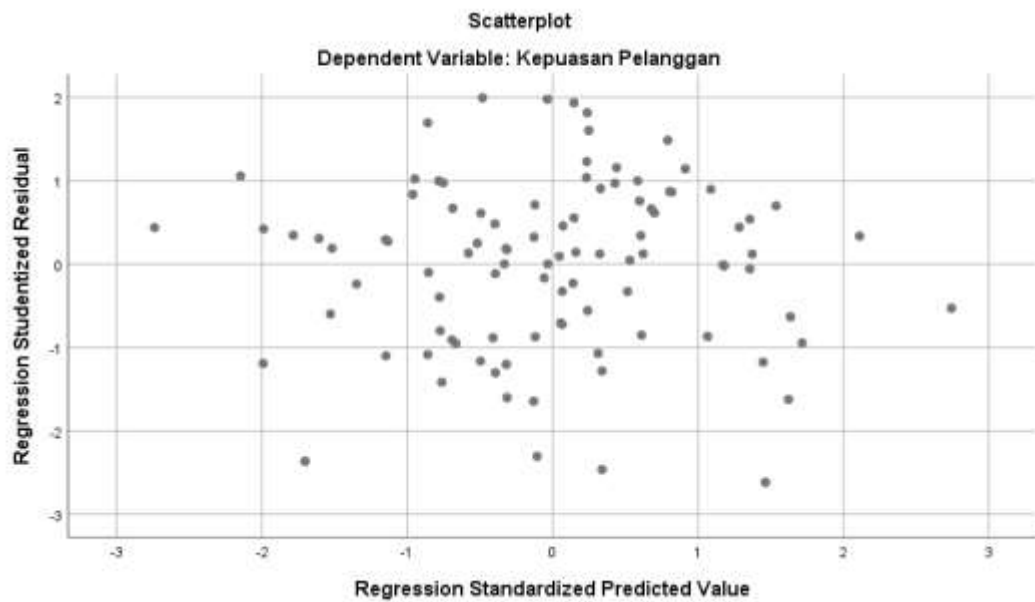
LAMPIRAN 17

Hasil Uji P Plot



LAMPIRAN 18

Hasil Uji Heteroskedastisitas



LAMPIRAN 19

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.945	1.058
	Kepercayaan	.945	1.058
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			



LAMPIRAN 20

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.985	3.218		-2.481	.015
	Kualitas Pelayanan	.630	.080	.498	7.874	.000
	Kepercayaan	.612	.075	.518	8.194	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



LAMPIRAN 21

Distribusi Nilai t Tabel

d.f	t _{0. 10}	t _{0 0,05}	t _{0 025}
90	1.29103	1.66196	1.98667
91	1.29092	1.66177	1.98638
92	1.29082	1.66159	1.98609
93	1.29072	1.66140	1.98580
94	1.29062	1.66123	1.98552
95	1.29053	1.66105	1.98525
96	1.29043	1.66088	1.98498
97	1.29034	1.66071	1.98472

LAMPIRAN 22

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.985	3.218		-2.481	.015
	Kualitas Pelayanan	.630	.080	.498	7.874	.000
	Kepercayaan	.612	.075	.518	8.194	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



LAMPIRAN 23

Distribusi Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

LAMPIRAN 24

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4386.194	2	2193.097	84.338	.000 ^b
	Residual	2496.351	96	26.004		
	Total	6882.545	98			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan						



LAMPIRAN 25

Hasil uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 ^a	.637	.630	5.099
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				



LAMPIRAN 26

Dokumentasi



Gambar 1. Observasi ke Lokasi J&T Express Panyabungan dengan Admin DP



Gambar 2. Wawancara dengan Koordinator J&T Express Cabang Panyabungan



Gambar 3. Wawancara dan observasi dengan SPV J&T Express Panyabungan.



Gamabar 4. Wawancara dan observasi dengan Admin CC



Gambar 5. Wawancara dengan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.



Gambar 6. Dokumentasi dengan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan



Gambar 7. Dokumentasi dengan pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.



Gambar 8. Dokumentasi dengan Pelanggan J&T Express cabang Panyabungan.



Gambar 9. Dokumentasi dengan Pelanggan J&T Express cabang Panyabungan



Gambar 10. Dokumentasi dengan Pelanggan J&T Express cabang Panyabungan



Gambar 11. Dokumentasi dengan Pelanggan J&TExpress cabang Panyabungan



Gamabar 12. Dokumentasi dengan Pelanggan J&T Expresscabang Panyabungan

Daftar Riwayat Hidup



A. IDENTITAS

Nama Lengkap : Riska Sofi Yanti
Nim : 22090024
Tempat / Tanggal Lahir : Tebing Tinggi, 27 September 2002
Alamat : Tebing Tinggi, Kec. Panyabungan Timur
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Email : riskasofiyanti@gmail.com
No. Telp : 085270216810

B. ORANG TUA

Nama Ayah : M. Arif Nasution
Pekerjaan Ayah : Petani
Nama Ibu : Nur Sam Lubis
Pekerjaan Ibu : Pedagang
Alamat : Tebing Tinggi, Kec. Panyabungan Timur

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 125 Tebing Tinggi
SMP : MTs N 2 Mandailing Natal
SMA : SMA N 125 Tebing Tinggi
Perguruan Tinggi : STAIN Mandailing Natal