BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar

1. Sejarah Singkat Perusahaan

CV. Vatfrilla Sukses Jaya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan dokumen dengan jenis jasa pelayanan yang melayani pengirimaan cepat, efektif dan fleksibel yang dikenal sebagai JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Cabang Blitar. JNE Blitar didirikan pada tahun 2007 oleh Bapak Purnomo yang pada saat itu masih berstatus sebagai JNE Agen Blitar.

Pada awalnya JNE Blitar hanya sebagai agen *delivery* dengan jumlah karyawan sebanyak tiga orang. JNE Blitar memulai usahanya dengan pelayanan yang masih terbatas pada pengiriman barang saja dan belum dapat menerima kiriman barang untuk dikirim ke kota-kota lain diseluruh Indonesia.

Pada tahun 2009 JNE Blitar mulai menerima pengiriman barang yang pada saat itu proses selanjutnya masih diserahkan kepada JNE Cabang Malang. Dengan meningkatnya kepercayaan konsumen kepada JNE Blitar, pada tahun 2010 JNE Blitar diresmikan menjadi JNE Perwakilan Blitar. Pengurusan perizinan dikeluarkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) pada 1 Januari 2011. Pada tahun yang sama dan hingga saat ini JNE Blitar memperluas jaringan usaha dengan memiliki

beberapa agen di wilayah kota maupun kabupaten. Dengan rincian, di wilayah kota ada empat yaitu JNE *Counter* Kenari, JNE *Counter* Kalimantan, JNE *Counter* Merdeka dan JNE *Counter* Tanjung, sedangkan wilayah kabupaten ada tiga yaitu JNE *Counter* Wlingi, JNE *Counter* Kanigoro dan JNE *Counter* Wlingi. Pada pertengahan tahun 2013, JNE Blitar dipercaya untuk melakukan proses *outbound* sendiri sehingga pengiriman barang dapat langsung diproses dari Kota Blitar.

Pada tahun 2016 JNE Blitar resmi menjadi JNE Cabang Blitar dengan layanan yang semakin baik dan terus berkembang. Selain didukung dengan wilayah strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen, JNE CabangBlitar juga menggunakan layanan berbasis sistem komunikasi *online* sehingga memudahkan konsumen dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman barang atau dokumen.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang mampu melayani kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dengan baik.

b. Misi Perusahaan

1) Memadukan jasa pengiriman, pergudangan, pendistribusian dalam sebuah sistem yang terintegrasi secara efektif dan fleksibel.

2) Mendorong pertumbuhan usaha yang berkesinambungan dalam rangka mencapai kesejahteraan karyawan dan selalu berusaha untuk meningkatkan tanggung jawab sosial.
3) Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat guna.

3. Lokasi Perusahaan

Lokasi PT JNE Blitar beralamat di Jalan Ir. Soekarno no 61 Kelurahan Sentul Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar (berada pada wilayah selatan komplek makam Bung Karno ± 200m). Lokasi suatu perusahaan sangat mempengaruhi sukses atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penentuan lokasi perusahaan harus cermat dan mempertimbangkan beberapa faktor yang berpengaruh untuk perusahaan. Lokasi ini dipilih karena ada beberapa faktor, antara lain :

a. Lokasi perusahaan dekat dengan objek wisata yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan.
b. Tidak jauh dari pusat kota.
c. Dekat dengan kantor-kantor pemerintahan dan perbankan.
d. Ditinjau dari transportasi, wilayah ini memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam proses pengangkutan barang datang maupun barang keluar dari Cabang Blitar ke pusat Malang.
e. Lokasi perusahaan yang memiliki sarana dan fasilitas memadai seperti aliran listrik, air dan telepon, sehingga mendukung beroperasinya perusahaan dengan baik dan lancar.

f. Mudah dalam mendapatkan tenaga kerja yang berkompeten dalam bidangnya.

g. Selain itu, letaknya strategis dan mudah dijangkau oleh para konsumen baik di kota maupun kabupaten.

4. Jenis pelayanan

JNE Cabang Blitar memberikan berbagai macam pilihan produk jasa pengiriman barang kepada para konsumennya, antara lain :

a. Layanan kurir intra kota(*Courier intra city*)

Layanan ini diberikan kepada pelanggan dengan lingkup hanya dalam satu kota saja baik untuk pengiriman ataupun penjemputan (*pick up*). Khusus layanan dalam kota hanya menggunakan satu servise yaitu servise regular (estimasi waktu pengantaran barang 2-3 hari)

b. Layanan kurir dalam negeri (*Domestic courier*)

Layanan ini diberikan kepada pelanggan dengan lingkup wilayah seluruh Indonesia baik pengiriman atau penjemputan barang.

Pilihan layanan untuk layanan kurir dalam negeri, antara lain :

1) Ongkos Kirim Ekonomis (OKE)

Jenis layanan pengiriman barang dengan harga paling ekonomis dengan estimasi pengantaran barang 3-4 hari atau lebih tergntung dari kota tujuannya, dan tidak ada proses pengantaran pada hari minggu untuk layanan OKE ini.

2) *Express Reguler*

Jenis layanan ini memiliki estimasi waktu 2-3 hari untuk proses pengantarannya. Layanan ini juga tidak ada proses pengantaran pada hari minggu.

3) Yakin Esok Sampai (YES)

Layanan ini merupakan layanan dengan estimasi 1 hari, apabila dalam 1 hari belum sampai, secara otomatis ongkos kirim dikembalikan kepada pihak pengirim (*money back guarantee*). Jenis layanan ini tetap diantar baik pada hari minggu ataupun hari libur.

c. Layanan kargo laut

Layanan ini diberikan kepada pelanggan dengan lingkup seluruh wilayah Indonesia dan menggunakan sarana ekspedisi laut.

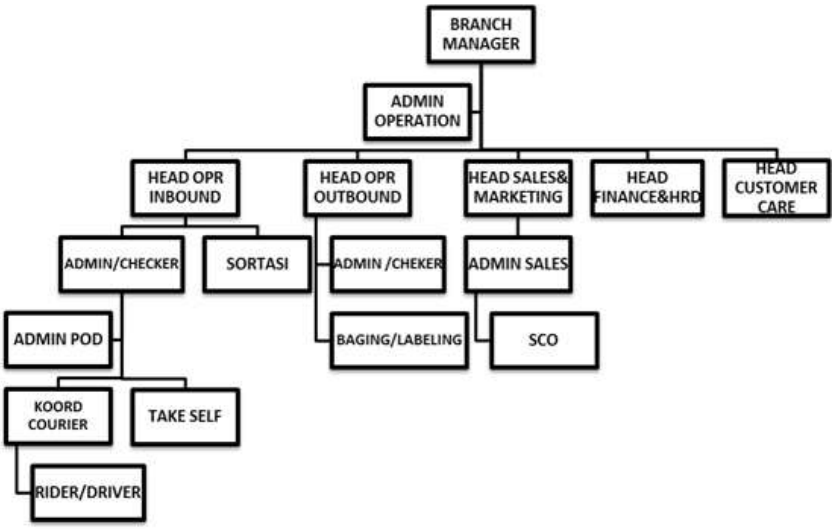
5. Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan salah satu sarana untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan, sehingga dengan adanya suatu organisasi yang baik diharapkan perusahaan dapat bekerja secara efektif dan efesien. Selain itu, organisasi juga mengkoordinasikan antara atasan dan karyawan serta pelaksanaannya.

Susunanorganisani PT JNE Blitar sebagai berikut :

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Sumber Data : PT JNE Blitar

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing divisi adalah sebagai berikut :

a. *Branch Manager*

Bertanggungjawab atas perusahaan dan yang mempunyai wewenang atas perusahaan serta yang mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh perusahaan.

b. *Head Inbound*

Tugas dan tanggungjawab *head inbound* :

1) Mengawasi kelancaran pengiriman barang *inbound*.

2) Membina dan memberikan motivasi kepasa staff operasional *inbound* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja.
3) Melakukan evaluasi, efisiensi dan efektifitas kerja di lingkup operasional *inbound*.
4) Memberikan masukan kepada pimpinan untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
5) Memeriksa dan memastikan kiriman yang diterima dari petugas JNE Cabang Malang.
6) Melakukan pengecekan data atau barang yang akan dikirim dengan memastikan bagian atau kemasan dalam keadaan utuh dan baik.
7) Bertanggungjawab atas barang kiriman selama dalam perjalanan.
8) Melakukan langkah-langkah antisipasi apabila terjadi masalah dalam perjalanan.

*Head inbound*memiliki bawahan, diantaranya :

a) Koord *courier* :

   Tugas dan tanggungjawab koord *Courier* :

   (1) Bertanggungjawab terhadap proses kelancaran, kecepatan, ketepatan, kemanan, dan keberhasilan pengantaran kiriman.
   (2) Membina dan meningkatkan kemampuan bawahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.
   (3) Membuat laporan kegiatan kerja di sub unit *delivery*.

(4) Pengawasan terhadap jalannya persiapan *delivery* sampai dengan pelaksanaan proses *delivery.*

(5) Menandatangani runsheet apabila jumlah disik kiriman dan area sudah sesuai.

(6) Melakukan tracing kiriman guna pengecekan kiriman *undelivery* hasil pelaksanaan *delivery* oleh *rider/driver delivery*.

(7) Mengarahkan dan mengistruksikan kepada pelaksana *delivery* sesuai dengan *SOP*.

b) *Take Self*

Tugas dan tanggungjawab *Take Self* :

(1) Bertanggungjawab terhadap pelayanan kiriman diambil sendiri.

(2) Memonitor kelancaran pengiriman diambil sendiri oleh penerima.

(3) Menginformasikan kepada penerima dan melakukan koordinasi dengan petugas yang terkait mengenai instruksi khusus kiriman diambil sendiri.

(4) Melakukan *update* data mengenai status kiriman diambil sendiri.

(5) Membuat laporan harian terkait dengan kegiatan kerja pada unit *take self.*

c) *Rider (courier)/Driver*

Tugas dan tanggung jawab rider/driver :

(1) Mengantarkan barang sampai ke tempat penerima

(2) Melaporkan barang yang tidak dapat terhantar karena kesulitan alamat, tutup atau nama penerima tidak dikenal kepada koord *courier*.

c. *Head Outbound*

Tugas dan tanggungjawab *head outbound* :

1) Mengawasi kelancaran pengiriman barang *outbound*.
2) Membina dan memberikan motivasi kepasa staff operasional *outbound* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja.
3) Melakukan evaluasi, efisiensi dan efektifitas kerja di lingkup operasional *outbound*.
4) Memberikan masukan kepada pimpinan untuk peningkatan produktivitas perusahaan.
5) Melakukan penerimaan barang (*receiving*) hasil penjualan *SCO* atau dari *pick up* petugas *pick up.*
6) Melakukan pemeriksaan dan penyegelan atas barang Hvs dan *packing* apabila diperlukan.
7) Memastikan data dan barang yang akan dikirim telah sesuai.
8) Menandatangani *pick up order* sebagai bukti serah terima barang.

d. *Head Sales dan Marketing*

Tugas dan tanggungjawab *Head Sales dan Marketing*:

1) Bertanggungjawab dalam pertumbuhan dan perkembangan penjualan perusahaan.
2) Bertanggungjawab dalam pengembangan konter dengan memilih lokasi strategis dan berpotensi yang sesuai dengan ketentuan kantor cabang.
3) Bertanggungjawab dalam kenyamanan ruang *cash counter* dan *branding* di setiap konter.
4) Memonitoring aktivitas konter meliputi pelayanan terhadap pelanggan, pelaksanaan penerimaan barang dan target penjualan.
5) Bertanggungjawab dalam memasarkan produk perusahaan.
6) Aktif dalam mengenalkan dan mempromosikan produk perusahaan.

e. *Head Finance & HRD*

Tugas dan tanggungjawab *Finance* :

1) Bertanggungjawab dalam semua laporan keuangan.
2) Bertanggungjawab dalam pencapaian target penjualan yang ditetapkan oleh sales.
3) Membuat laporan harian, sepuluh harian dan bulanan atas penjualan dan *fee delivery*.
4) Melakukan pengecekan invoice sebelum dilakukan penagihan kepada kantor pusat.

5) Melakukan koordinasi dengan departemen terkait dengan kantor pusat.

Tugas dan tanggungjawab *HRD* :

1) Bertanggungjawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia.
2) Bertanggungjawab penuh terhadap proses rekrutmen karyawan.
3) Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, ketrampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan SOP.
4) Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

f. *Head Customer Care*

Tugas dan tanggungjawab *Customer Care* :

1) Bertanggungjawab dan menerima semua keluhan dari pelanggan.
2) Bertugas menerima telepon masuk atau keluar.
3) Melakukan *tracing/traking*.
4) Sebagai *customer consultan*.
5) Menerima *order pick up* dari pelanggan.

6. Organisasi dan Personalia

a. Jumlah Karyawan

Setiap perusahaan membutuhkan sebagai tenaga yang menjalankan setiap aktivitasyang ada dalam organisasi perusahaan. Karyawan

merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Tanpa mesin canggih sebuah perusahaan dapat terus beroperasi secara manual, akan tetapi perusahaan tanpa karyawan perusahaan tidak akan dapat berjalan sama sekali.

Jumlah karyawan pada PT JNE Blitar ini berjumlah 67 orang dengan perician sebagai berikut :

Tabel 4.1

Susunan PersonaliaPT JNE Blitar

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Pimpinan	1
2.	Bagian *Inbound*	43
3.	Bagian *Outbound*	14
4	Bagian *Sales Marketing* dan	
5.	Penjualan	4
6.	Bagian *Finance & HRD*	4
	Bagian *Customer Care*	2
Jumlah Karyawan		67 (tidak termasuk pimpinan)

Sumber Data : PT JNE Blitar

b. Sistem penggajian

Sistem penggajian di CV. Vatfrilla Sukses Jaya ini berdasarkan pada prinsip keadilan dan kelayakan. Yang dimaksud keadilan yaitu sesuai dengan pengorbanan yang dilakukan oleh karyawan yang tentunya akan diimbangi dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan. Sedangkan yang dimaksud dengan kelayakan yaitu gaji yang diberikan sesuai dan pantas dengan kinerja dan prestasi yang dihasilkan oleh karyawan. Selain itu juga ada insentif yang merupakan tambahan atau

bonus yang diberikan oleh perusahaan untuk karyawan yang bisa mecapai target yang ditentukan oleh perusahaan.

7. Data Perusahaan

a. Data penjualan

Berikut merupakan data penjualan PT JNE Blitar tahun 2014 sampai dengan tahun 2018.

Tabel 4.2

Data Penjualan Jasa PT JNE Blitar Tahun 2014 – 2018

No	Tahun	Penjualan
1	2014	1,337,485,300
2	2015	1,628,187,800
3	2016	2,171,460,100
4	2017	2,407,229,775
5	2018	2,695,993,625

Sumber Data: PT JNE Blitar

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 150 responden di PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar, karakteristik responden berdasarkan usiadisajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan usia

Keterangan		Jumlah	Persentase
Usia			
1	< 20 tahun	43	28.7
2	21-30 tahun	67	44.7
3	31-40 tahun	40	26.6
Total		**150**	**100.0**

Sumber: Data primer 2019

Berdasarkan tabel di atas hasil analisis deskriptif statistik pada karakteristik jenis usia diketahui bahwa usia responden pada penelitian ini sebagian besar yaitu pada usia 21-30 tahun dengan jumlah 67 responden atau presentase sebanyak 44.7%, responden usia < 20 tahun dengan jumlah 43 responden atau presentase sebanyak 28.7% dan responden usia 31-40 tahun dengan jumlah 40 responden atau presentase sebanyak 26.6%.

b. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 150 responden di PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Keterangan		Jumlah	Persentase
1	Pelajar/mahasiswa	57	38.0
2	Wiraswasta	42	28.0
3	Karyawan swasta	31	20.7
4	Satpam	8	5.3
5	Olshop	12	8.0
Total		**150**	**100.0**

Sumber: Data primer 2019

Hasil analisis deskriptif satistik pada karakteristik pekerjaan diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa dengan jumlah 57 responden atau presentase sebanyak 38% pada posisi pertama yang palingbanyak.

c. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 150 responden di PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Keterangan		Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	75	50.0
2	Perempuan	75	50.0
Total		**150**	**100.0**

Sumber: Data primer 2019

Hasil analisis deskriptif statistik pada karakteristik jenis kelamin diketahui bahwa total jumlah responden yang memenuhi kriteria

sebanyak 150 responden. 50% dari 150 responden adalah responden laki-laki, sisanya 50% merupakan responden perempuan. Jumlah responden perempuan sama rata dengan jumlah responden laki-laki.

2. Uji Validitas

Uji validitas instrumen penelitian, dimana pengujian ini untuk mengetahui valid/layak tidaknya instrumen yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22.0. Hasil uji instrumen untuk kualitas pelayanan (X_1) dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6

Validitas variabel kualitas pelayanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.795	0.3061	Valid
2	0.857	0.3061	Valid
3	0.783	0.3061	Valid
4	0.828	0.3061	Valid
5	0.811	0.3061	Valid
6	0.637	0.3061	Valid
7	0.693	0.3061	Valid
8	0.728	0.3061	Valid
9	0.692	0.3061	Valid
10	0.452	0.3061	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu r >0.3061.

Variabel citra perusahaan (X_2) yang diuji validitas memiliki pernyataan, hasil lengkap dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7

Validitas variabel citra perusahaan (X_2)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.616	0.3061	Valid
2	0.607	0.3061	Valid
3	0.664	0.3061	Valid
4	0.665	0.3061	Valid
5	0.699	0.3061	Valid
6	0.769	0.3061	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel citra perusahaan (X_2) adalah valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu r >0.3061. Data yang sudah valid selanjutnya diuji reliabilitas untuk mengetahui kevalidan dan kereliabitasan instrumen penelitian.

Variabel kepuasan konsumen (X_3) yang diuji validitas memiliki pernyataan, hasil lengkap dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8

Validitas variabel kepuasan konsumen (X_3)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.837	0.3061	Valid
2	0.899	0.3061	Valid
3	0.912	0.3061	Valid
4	0.922	0.3061	Valid
5	0.893	0.3061	Valid
6	0.760	0.3061	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel kepuasan (X_3) adalah valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu r >0.3061. Data yang sudah valid selanjutnya diuji reliabilitas untuk mengetahui kevalidan dan kereliabitasan instrumen penelitian.

Variabel loyalitas konsumen (Y) yang diuji validitas memiliki pernyataan, hasil lengkap dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9

Validitas variabel loyalitas konsumen (Y)

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.885	0.3061	Valid
2	0.741	0.3061	Valid
3	0.594	0.3061	Valid
4	0.804	0.3061	Valid
5	0.739	0.3061	Valid
6	0.837	0.3061	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada variabel loyalitas konsumen (Y) adalah valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu r >0.3061. Data yang sudah valid selanjutnya diuji reliabilitas untuk mengetahui kevalidan dan kereliabitasan instrumen penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan keandalan suatu data. Instrumen yang andal tidak berubah bila diukur beberapa kali dengan waktu yang berbeda. Penggunaan instrumen yang andal akan menghasilkan suatu penelitian yang dapat diandalkan. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel, instrument dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) yang didapat ≥ 0,60. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 22.0 for Windows* dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas pelayanan (X_1)	0,897	0,60	Reliabel
Citra perusahaan (X_2)	0,732	0,60	Reliabel
Kepuasan konsumen (X_3)	0,934	0,60	Reliabel
Loyalitas konsumen (Y)	0,851	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.10 di atas diketahui bahwa hasil nilai *cronbach's alpha* (α) variabel X_1, X_2, X_3 dan Y > 0,60 sehingga kuesioner dari keempat variabel tersebut reliabel atau layak dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dasar ini digunakan untuk mendapatkan nilai pemeriksaan yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil. Dalam sub ini terdapat dua uji asumsi dasar yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya data yang diperoleh. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi tersebut, variabel terikat (dependent) dan variabel bebas (independent) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang dipakai yaitu uji statistic Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4.11

Uji Normalitas Statistik Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.52682983
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.117
	Negative	-.111
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.130[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.11 di atas menyatakan hasil output diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,130 > 0,05 maka dapat dikatakan data telah terdistribusi secara normal. Pengujian regresi pada penelitian ini berdistribusi normal dan dapat dilanjutkan sebagai acuan ke pengujian berikutnya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri atas dua atau lebih variabel dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel melalui besaran koefisien korelasi (r). Multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X) kurang dari 5. Tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 5.

Penelitian ini menunjukkan koefisien korelasi antar variabel yaitu < dari 5 berarti tidak terjadi multikolieritas. Berikut hasil uji multikolieritas:

Tabel 4.12

Uji Multikolieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.023	1.926		4.166	.000		
	kualitas pelayanan	-.132	.052	-.196	-2.533	.012	.569	1.756
	citra perusahaan	.672	.058	.706	11.543	.000	.911	1.097
	kepuasan konsumen	.227	.071	.239	3.199	.002	.611	1.638

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.12 diatas menunjukan *output Coeffisients* dapat dilihat pada kolom VIF, diketahui bahwa nilai VIF untuk kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen menunjukkan VIF kurang dari 5, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ditemukan adanya multikolinieritas.

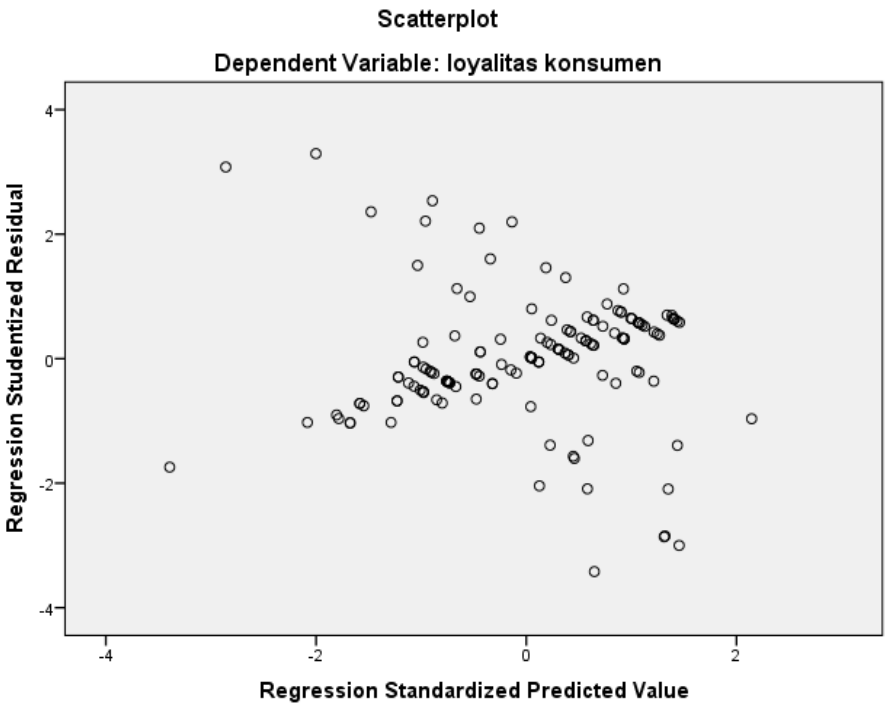
c. Uji Heteroskedatisitas

Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SREID menyebar dibawah maupun di atas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-

titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang. Dalam penelitian berdasarkan hasil output SPSS gambar scatterplot didapatkan scatterplot titik-titiknya menyebar dibawah dan di atas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskesdastisitas. Hal tersebut dapat dibuktikan pada gambar 4.2 sebagai berikut:

Gambar 4.2

Uji Heteroskedastisitas menggunakan *Scatter Plot*



Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Berdasarkan Gambar 4.2terlihat tampak titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa regresi tidak mengalami gangguan heteroskedatisitas sehinggal model regresi

layak dipakai untuk memprediksi loyalitaskonsumen berdasarkan masukan variabel bebas.

C. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Sebelum melakukan analisa lebih lanjut terhadap hasil uji hipotesis perlu dikaji terlebih dahulu statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian yaitu:

Tabel 4.13

Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel	Pernyataan Penelitian	Rata-rata
1	Kualitas pelayanan (X_1)	PT JNE Blitar memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, dan toilet	3.9000
		Ruang publik atau tempat pelayanan yang dimiliki PT JNE Blitar nyaman	3.7267
		Pelayanan PT JNE Blitar dimulai tepat waktu	4.1067
		Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	3.8600
		Pegawai selalu mendengarkan, menghargai dan memberikan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen	4.0800
		Pegawai tidak membiarkan konsumen menunggu antrian terlalu lama	4.1200
		PT JNE Blitar memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja pegawai	4.2667
		PT JNE Blitar memberikan kepastian bahwa hasil pengiriman paket cepat dan tepat sesuai jadwal	4.0733
		PT JNE Blitar memberikan perhatian secara individual kepada konsumen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas	4.0600
		Pegawai sangat ramah pada semua kosumen sehingga menimbulkan perasaan nyaman	4.2287
		Rata-rata	4.04221
2	Citra	Saya merasa PT JNE Blitar lebih baik	4.3067

	perusahaan (X_2)	daripada perusahaan jasa pengiriman yang lainnya	
		Saya merasa waktu pengiriman barang pada PT JNE Blitar lebih cepat daripada perusahaan jasa pengiriman lainnya	4.4400
		Saya yakin akan kualitas PT JNE Blitar	4.1687
		Saya percaya akan jasa yang diberikan PT JNE Blitar	4.1133
		PT JNE Blitar membuat kualitas jasa demi kebutuhan konsumen	3.9400
		Saya memilki rasa loyalitas pada PT JNE Blitar	3.9867
		Rata-rata	4.159233
3	Kepuasan Konsumen (X_3)	Saya puas akan kualitas produk/jasa yang diberikan PT JNE Blitar	3.9067
		Saya tidak kecewa akan kualitas produk/jasa PT JNE Blitar	3.6533
		Pelayanan yang diberikan PT JNE Blitar sesuai dengan keinginan konsumen	4.100
		Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan	3.8267
		Harga jasa pengiriman melalui PT JNE Blitar terjangkau	4.0333
		Harga jasa pengiriman melalui PT JNE Blitar lebih murah dibandingkan dengan jasa pengiriman yang lainnya	4.1200
		Rata-rata	3.94
4	Loyalitas konsumen (Y)	Saya selalu menggunakan jasa pengiriman PT JNE Blitar	4.3133
		Saya menggunakan jasa pengiriman PT JNE Blitar secara teratur	4.3867
		Saya tidak akan berpindah dari jasa pengiriman PT JNE Blitar, meskipun jasa pengiriman lainnya menawarkan tarif yang lebih murah	4.1467
		Saya percaya jasa pengiriman PT JNE Blitar lebih baik dari jasa pengiriman lainnya	4.1000
		Saya berusaha merekomendasikan jasa pengiriman PT JNE Blitar kepada orang lain	3.9200
		Saya berusaha mengajak orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman PT JNE Blitar	3.9667
		Rata-rata	4.1389

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat 4 variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2),

kepuasan konsumen (X_3), loyalitas konsumen (Y), dapat diuraikan sebagai berikut: Rata-rata pada variabel kualitas pelayanan dengan rata-rata memiliki nilai4.04221artinya menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Rata-rata pada variabel citra perusahaan dengan rata-rata memiliki nilai 4.159233artinya menunjukkan citra perusahaanyang sangat baik.Rata-rata pada variabel kepuasan konsumen dengan rata-rata memiliki nilai 3.94artinya menunjukkan kepuasan konsumen yang baik.Rata-rata pada variabel loyalitas konsumen dengan rata-rata memiliki nilai 4.1389artinya menunjukkan loyalitas konsumen yang baik.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi besarnya pengaruh variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2) dan kepuasan konsumen (X_3) terhadap loyalitas konsumen(Y) maka digunakan nilai koefisien regresi yang dihasilkan dari analisis regresi linier berganda. Dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.14

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.023	1.926		4.166	.000
	kualitas pelayanan	-.132	.052	-.196	-2.533	.012
	citra perusahaan	.672	.058	.706	11.543	.000
	kepuasan konsumen	.227	.071	.239	3.199	.002

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan uji SPSS Versi 22.0 For Windows dengan menggunakan skor total. Tabel 4.14 diatas, dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 8.023 + -0{,}132X_1 + 0{,}672\ X_2 + 0{,}227\ X_3}$$

Interpretasi dari persamaan di atas adalah:

a. α = 8.023 menunjukan bahwa jika nilai X_1, X_2, dan X_3 tetap (tidak mengalami perubahan) maka nilai konstanta Y sebesar8.023.
b. b_1=-0,132menyatakan jika X_1 bertambah, maka Y akan mengalami penurunan sebesar -0,132 dengan asumsi tidak ada penambahan konstanta nilai X_2 dan X_3.
c. b_2= 0,672menyatakan jika X_2 bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,672dengan asumsi tidak ada penambahan konstanta nilai X_1 dan X_3.

d. b3= 0,227menyatakan jika X_3 bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,227dengan asumsi tidak ada penambahan konstanta nilai X_1 dan X_2.

Hasil analisis koefisien korelasi berganda (R) dan koefisien determinasi (R^2) variabel kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2) dan kepuasan konsumen (X_3) terhadap loyalitas konsumen(Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.15

Hasil Koefisien Diterminasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.709[a]	.502	.492	2.55266

a. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, citra perusahaan, kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Tabel 4.15 menunjukan bahwa variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2) dan kepuasan konsumen (X_3) mempunyai hubungan dengan variabel terikat, yaitu loyalitas konsumen (Y). Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0.709 dengan kriteria sedang.

Nilai Koefisien determinasi yang diperoleh pada perhitungan dalam penelitian ini adalah sebesar 0.502. Hal ini menunjukan bahwa variabel bebas yaitu yaitu kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2) dan kepuasan konsumen (X_3) memberikan kontribusi terhadap loyalitas

konsumen (Y) adalah 50.2 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Dalam pengujian hipotesis parsial (uji t) penelitian ini menggunakan perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% dan N 150, sedangan tabel distribusi t dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 = 150 – 3 – 1 = 146 (n jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen). Hasil diperoleh dari t_{tabel} adalah 1.65536 dan F_{tabel} adalah 2.67. Dalam pengujian ini menggunakan bantuan program SPSS 22.0 for Windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16

Coefficients (a)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.023	1.926		4.166	.000
	kualitas pelayanan	-.132	.052	-.196	-2.533	.012
	citra perusahaan	.672	.058	.706	11.543	.000
	kepuasan konsumen	.227	.071	.239	3.199	.002

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

Dari hasil pada Tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa:

1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar

Berdasarkan pada Tabel 4.16 pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari t_{hitung} dengan t_{tabel}. Perolehan nilai t_{hitung} = -2.533. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikakansi 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} = 1.65536. Perbandingan antara keduanya menghasilkan: $t_{hitung}>t_{tabel}$ (-2.533>1.65536). Nilai signifikansi t untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0.012 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0.05 (0,012<0,05). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.

2) Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar

Berdasarkan pada Tabel 4.16 pengujian hipotesis kedua dilakukan dengan cara membandingkan antara hasil dari t_{hitung} dengan t_{tabel}, perolehan nilai t_{hitung} = 11.543. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikakansi 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} = 1.65536. Perbandingan antara keduanya menghasilkan: $t_{hitung}> t_{tabel}$ (11.543>1.65536). Nilai signifikansi t untuk variabel citra perusahaan adalah 0.000 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0.05 (0,000<0,05). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti citra

perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.

3) Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar

Berdasarkan pada Tabel 4.16 pengujian hipotesis ketiga perolehan nilai t_{hitung} = 3.199. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikakansi 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} = 1.65536. Perbandingan antara keduanya menghasilkan: $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.199>1.65536). Nilai signifikansi t untuk variabel kepuasan konsumen adalah 0.002 dan nilai tersebut lebih kecil daripada probabilitas 0.05 (0,002<0,05). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.

b. Uji F

Dalam pengujian hipotesissimultan (uji F) penelitian ini menggunakan perbandingan F_{hitung} dan F_{tabel} dengan taraf signifikan 5% dan N 150, sedangan tabel distribusi t dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 = 150 – 3 – 1 = 146 (n jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen). Hasil diperoleh dari F_{tabel} adalah 2.67. Dalam pengujian ini menggunakan bantuan program SPSS 22.0 for Windows diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.17

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	959.488	3	319.829	49.083	.000[b]
	Residual	951.345	146	6.516		
	Total	1910.833	149			

a. Dependent Variable: loyalitas konsumen

b. Predictors: (Constant), kepuasan konsumen, citra perusahaan, kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2019)

Dari Tabel 4.17di atas dengan hasil analisis data menggunakan perhitungan SPSS diperoleh F_{hitung} sebesar 49.083. Hal ini menunjukkan F_{hitung} (49.083) > F_{tabel}(2.67) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji serempak (uji F) diperoleh nilai 0,000, dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil daripada probabilitas α yang ditetapkan (0,000<0,05). Jadi H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapatlah ditarik kesimpulan kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar.