

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN
TESTIMONI ORANG LAIN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG
J&T EXSPRES KOTA SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2022**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN DAN TESTIMONI ORANG LAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS KOTA SUNGAI PENUH

Riyan Rinaldi

Pembimbing : Melifia Liantifa, S.P.,M.Si

Program Studi : Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman dan Testimoni Orang Lain terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kausal komparatif pendekatan kuantitatif dengan instrumen berupa kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman J&T Exspres Kota Sungai Penuh. Teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling* atau kebetulan. Sampel dalam penelitian ini adalah dengan mengambil populasi atau sebanyak 80 sampel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuisioner dan data sekunder yang diperoleh dari pihak J&T Exspres Cabang Kota Sungai Penuh untuk mendukung penelitian ini.

Uji validitas instrument menggunakan rumus *Correclation Bivariate*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Alat ukur terbukti valid dan reliabel untuk instrument penelitian. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ini dibuktikan dengan nilai (β) 0,117 dengan signifikan sebesar 0,311. Pengalaman (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ini di buktikan dengan nilai (β) sebesar 0,156 dengan signifikan sebesar 0,171. Testimoni Orang Lain (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan hal ini di buktikan dengan nilai (β) sebesar 0,040. Dan secara simultan variabel Kualitas Pelayanan, Pengalaman dan Testimoni Orang Lain tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ini dibuktikan dengan nilai f hitung < f tabel ($(0,997 < 2,72)$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Testimoni Orang Lain, Kepuasan Pelanggan

**INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, EXPERIENCE AND
TESTIMONIES OF OTHERS ON SATISFACTION
CUSTOMER DELIVERY SERVICES
J&T EXPRESS RIVER CITY FULL**

Riyan Rinaldi

Advisor : Melifia Liantifa, S.P.,M.Si

Study Program : Management

Sakti Alam Kerinci School of Economics

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze how The influence of Service Quality, Experiences and Testimonials of Others on Customer Satisfaction at J&T Express Branch Kota Sungai Penuh. This research is categorized as a causal comparative quantitative approach with an instrument in the form of a questionnaire. The population in this study are customers who use the delivery service of J&T Express Kota Sungai Penuh. The sampling technique is by accidental sampling or coincidence. The sample in this study is to take the population or as many as 80 samples. The data used in this study are primary data obtained through questionnaires and secondary data obtained from the J&T Express Kota Sungai Penuh Branch to support this research.

The instrument validity test used the Bivariate Correclation formula, while the reliability test used Cronbach Alpha. The measuring instrument proved to be valid and reliable for the research instrument. Multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis of this study. The results of the study show that: Service Quality (X1) has no significant effect on Customer Satisfaction, as evidenced by the value (β) 0.117 with a significant value of 0.311. Experience (X2) has no significant effect on Customer Satisfaction, as evidenced by the value (β) of 0.156 with a significant of 0.171. Other people's testimonials (X3) have no significant effect on customer satisfaction, this is proven by the value (β) of 0.040. And simultaneously the variables of Service Quality, Experience and Testimonials of Others have no significant effect on Customer Satisfaction as evidenced by the value of f count $<$ f table ((0.997 $<$ 2.72).

Keywords: Service Quality, Experience, Testimonials of Others, Customer Satisfaction