

**PENGARUH *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE**

**DI KOTA SAMARINDA**

**Naskah Publikasi**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**Putri Nurul Zam Zam**

**1911102431160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**MEI 2023**

**Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE**

**Di Kota Samarinda**

**Naskah Publikasi**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**Putri Nurul Zam Zam**

**1911102431160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**MEI 2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**NASKAH PUBLIKASI**

**PENGARUH *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE  
DI KOTA SAMARINDA**

Oleh:

**Putri Nurul Zam Zam  
1911102431160**

Samarinda, 05 Juli 2023

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing,



**Marsha Anindita, S.E., M.S.M.**

**NIDN : 1114099102**

## LEMBAR PENGESAHAN

### NASKAH PUBLIKASI

#### PENGARUH *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Putri Nurul Zam Zam  
NIM : 1911102431160  
Program Studi : Manajemen Internasional.

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 05 Juli 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji:

Penguji 1 : Hudyah Astuti Sudirman, S.ST., M.M (  )  
NIDN. 1125109301

Penguji 2 : Marsha Anindita, S.E., M.S.M (  )  
NIDN. 1114099102

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik

  
Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D  
NIDN.0605056501

Ketua  
Program Studi Manajemen

  
Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D  
NIDN. 0620107201

iii

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Putri Nurul Zam Zam  
NIM : 1911102431160  
Program Studi : Manajemen  
Email : [1911102431160@umkt.ac.id](mailto:1911102431160@umkt.ac.id)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar – benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan didaftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 22 juni 2023

Yang membuat pernyataan,  
Ttd



Putri Nurul Zam Zam

## PENGARUH *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA

Putri Nurul Zam Zam<sup>1a</sup>, Marsha Anindita<sup>2b</sup>, Hudyah Astuti Sudirman<sup>3c</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

[Putri.nurulzamzam@gmail.com](mailto:Putri.nurulzamzam@gmail.com)<sup>a</sup>, [ma364@umkt.ac.id](mailto:ma364@umkt.ac.id)<sup>b</sup>, [has386@umkt.ac.id](mailto:has386@umkt.ac.id)<sup>c</sup>

### INFO ARTIKEL:

**Dikumpulkan:** 11 Agustus 2022;

**Diterima:** 14 September 2022;

**Terbit/Dicetak:** 28 Oktober 2022;

### ABSTRACT

*This study aims to investigate how post-Covid-19 e-commerce developments have affected the logistics industry in Indonesia, particularly JNE services in Samarinda City. To achieve this goal, researchers used questionnaires distributed via Google form to 150 JNE customers in Samarinda City. The collected data were then analyzed using the SPSS Version 25 method. The results showed that the reliability of JNE services had a positive and significant effect on customer satisfaction. This is due to JNE's ability to provide services as promised to customers, so that customers feel that JNE is a service company that can be trusted and relied upon.*

**Keywords:** *Reliability, Customer Satisfaction*



Volume 28, Number 1,  
September 2023, pp. 1-4

<http://doi.org/10.23960/jbm.v11i2.442>

### Corresponding author:

Marsha Anindita

Universitas Muhammadiyah Kalimantan  
Timur

Email: [ma364@umkt.ac.id](mailto:ma364@umkt.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana perkembangan e-commerce pasca Covid-19 mempengaruhi industri logistik di Indonesia, khususnya pada layanan JNE di Kota Samarinda. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan kuisioner yang disebar melalui *google form* kepada 150 pelanggan JNE di Kota Samarinda. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Reliability* (keandalan) layanan JNE berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan JNE dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa bahwa JNE adalah perusahaan jasa yang dapat dipercaya dan diandalkan.

**Kata Kunci:** *Reliability, Kepuasan Pelanggan*

### PENDAHULUAN

Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mulai meningkat seiring berjalannya waktu, hal ini pun memberikan dampak yang baik terhadap penyedia jasa logistik sebagai penunjang dalam bidang usaha ini. Mengingat terjadinya masa pandemi Covid-19 yang membuat kemajuan besar dalam perkembangan *e-commerce*. Berlandaskan data yang telah diperoleh dari *top brand award* bahwa JNE lebih unggul dari pada perusahaan-perusahaan jasa pengiriman barang lainnya. Pada tahun 2019, 2020 dan 2022. JNE menduduki peringkat teratas dengan persentase sebesar 26.40% di tahun 2019 kemudian 27.30% di tahun 2020 dan 39.30% di tahun 2022.

Namun keunggulan tersebut tidak terlepas dari aduan konsumen yang telah diterima oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), terdapat beberapa jasa ekspedisi yang memiliki aduan terbanyak dan JNE terdapat pada urutan kedua dengan aduan konsumen terbanyak.

Untuk mencari tahu alasan meningkatnya aduan, perlu dilakukan analisis terkait tingkat kepuasan pelanggan. Apabila kinerja suatu perusahaan tidak mencapai ekspektasi yang diharapkan, para pelanggan kemungkinan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika kinerja perusahaan melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan berbahagia (Tjiptono, 2016:23). Oleh karena itu, penulis ingin menyelidiki bagaimana pengaruh kehandalan (reliabilitas) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

### KAJIAN LITERATUR

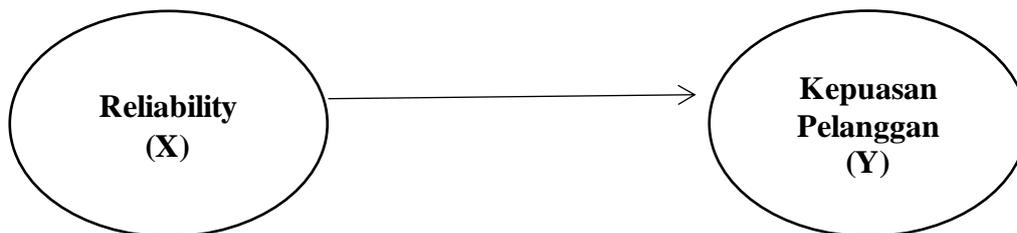
Pemasaran jasa merupakan salah satu komponen utama dalam sistem pelayanan secara menyeluruh, di mana suatu perusahaan berinteraksi dengan konsumen dari tahap promosi hingga proses penagihan, termasuk dalam tahap penyampaian jasa (lovelock, 1998).

Definisi kehandalan atau reliabilitas menurut Parasuraman (2001) adalah kemampuan pegawai untuk handal, mengetahui prosedur dan mekanisme kerja, mengatasi kelemahan atau perbedaan sesuai prosedur kerja, dan memberikan panduan yang tepat terhadap layanan yang belum dipahami pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan dampak positif pada pelayanan tersebut.

*Reliability* adalah kemampuan untuk mengeksekusi dengan benar dan konsisten pada layanan yang dijanjikan (Akhlaghi et al., 2012). Dalam menilai kualitas pelayanan, aspek reliabilitas menjadi hal penting. Reliabilitas ini mengacu pada kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah diberikan, dapat dipercaya, dan dapat diandalkan. Selain itu, daya tanggapan juga menjadi indikator penting dalam kualitas pelayanan, yakni seberapa cepat perusahaan merespons permintaan dan kebutuhan pelanggan. Selanjutnya, penjaminan layanan juga memiliki peran krusial, di mana kehandalan penyedia jasa dalam memberikan jaminan untuk layanan yang diberikan menjadi pertimbangan bagi pelanggan. Kemampuan perusahaan untuk menunjukkan empati kepada pelanggan juga menjadi bagian integral dari penilaian kualitas pelayanan. Hal ini mencakup kemampuan dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan baik. Terakhir, bukti fisik juga turut berperan dalam menilai kualitas pelayanan, di mana tampilan fisik layanan yang diberikan oleh perusahaan juga dapat memberikan kesan dan pengaruh pada pelanggan.

Jika kinerja kurang memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Namun, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia. Alma dan Buchori (2011) juga berpendapat bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disarikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan kegembiraan atau ketidakpuasan seseorang terhadap produk atau layanan yang telah dibeli, setelah dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja produk atau layanan melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas; jika kinerjanya sejalan dengan harapan, maka konsumen juga akan merasa puas. Namun, jika kinerjanya kurang dari harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas (Alma, Buchori, 2011).



Dari kerangka pemikiran di atas, diasumsikan bahwa jika perusahaan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang akurat dan dapat dipercaya, seperti tepat waktu, tanpa kesalahan, dengan sikap simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi, maka hal tersebut akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan (Abdul Hamid, 2010; Parasuraman et al., 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

*Reliability* adalah kepercayaan terhadap kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan dengan baik, seperti menyampaikan komitmen dan klaim (Shukri, et al., 2020), hal ini mewakili kemampuan untuk memberikan layanan dengan benar dan konsisten.

Hal ini juga dibenarkan oleh Po- Lin Lai *et al.*, (2021) pada penelitian terdahulu yang dilakukan Dari penjelasan sebelumnya, disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara tingkat kehandalan (reliability) suatu produk atau layanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan ini, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1: *Reliability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Samarinda.**

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif, menurut Sugiyono (2016), berlandaskan filsafat positivisme dan fokus pada pengumpulan data dari populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan alat penelitian. Setelah mengumpulkan data, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Saat menetapkan jumlah sampel, peneliti merujuk pada pandangan Hair et al. (2014) yang menyatakan bahwa caranya adalah mengalikan jumlah indikator dengan angka 10. Dalam penelitian ini, terdapat 8 pernyataan sebagai indikator, sehingga ukuran sampel yang awalnya direncanakan adalah  $8 \times 10 = 80$  responden. Namun,

untuk memastikan kualitas pengolahan data, peneliti memutuskan untuk menggunakan lebih banyak sampel dari jumlah awalnya, yaitu sebanyak 150 responden.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji ini dimaksudkan untuk menilai keabsahan dan keandalan dari suatu indikator. Menurut Santoso (2015), suatu variabel dianggap sah dan dapat diandalkan apabila memenuhi persyaratan nilai hasil KMO Measure of Sampling Adequacy  $> 0,5$  dan nilai hasil Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$  (Arikunto, 2016). Selain tujuan tersebut, pengujian ini juga bertujuan untuk mengukur sejauh mana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang telah disusun dapat dipahami dengan baik oleh responden yang menjadi target penelitian.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	KMO	Cronbach's Alpha	Nilai Matrix	Kesimpulan
Reliability	Keakuratan waktu pengiriman yang dijanjikan JNE sudah sesuai.	0,88	0,92	0,79 %	Valid dan Reliabel
	Ketika ada masalah dengan paket saya, <i>customer service</i> JNE selalu memberikan solusi			0,86 %	
	JNE merupakan perusahaan pengiriman yang dapat diandalkan dan dipercaya.			0,89 %	
	JNE mampu memberikan pelayanan pengiriman yang cepat dan aman sesuai yang dijanjikan			0,90 %	
Kepuasan Pelanggan	Dukungan IT yang dimiliki JNE dapat memberikan informasi yang akurat terkait pengiriman saya.	0,75	0,93	0,91 %	Valid dan Reliabel
	JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman yang tepat bagi saya.			0,92 %	
	Jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE mampu memenuhi ekspektasi saya.			0,95 %	
	Saya sangat puas dengan pelayanan jasa pengiriman yang diberikan oleh JNE.			0,95 %	

Berdasarkan tabel 1. di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai uji validitas KMO Measure of sampling Adequacy dan nilai uji reliabilitas Cronbach's Alpha untuk variabel Reliability menunjukkan angka  $0,88 > 0,5$  dan  $0,92 > 0,6$ . Selanjutnya, untuk variabel Kepuasan Pelanggan, nilai uji validitas KMO Measure of sampling Adequacy dan nilai reliabilitas Cronbach's Alpha juga menunjukkan angka  $0,75 > 0,05$  dan  $0,93 > 0,6$ .

Metode analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami hubungan linier antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mengungkap arah hubungan antara keduanya.

**Tabel 2.** Hasil uji regresi

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig
	B	Beta	T	
1 (Constant)	1,564		2,068	.040
Reliability	.523	.811	16,860	.000
R tabel	=			
R Square	= 0.658			

Ringkasnya, hasil analisis regresi linier sederhana melibatkan uji T dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan tabel yang disajikan, diperoleh nilai Constant (a) sebesar 1,564 dan nilai Reliability (X) sebesar 0,523. Dengan demikian, hasil regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1,564 + 0.523X$$

Dengan demikian, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Dalam konteks ini, nilai konstanta 1,564 mengindikasikan bahwa jika variabel Reliability (X) memiliki nilai 0, maka Kepuasan Pelanggan akan memiliki nilai sebesar 1,564.

2. Berdasarkan persamaan koefisien regresi, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel Reliability (X) dan Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat diindikasikan oleh koefisien B sebesar 0,523, yang menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam variabel Reliability akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,523 dalam tingkat Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis uji t yang terdapat dalam tabel regresi linier di atas, ditemukan bahwa nilai signifikansi adalah 0,04, yang menunjukkan angka lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa reliability memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang ditunjuk oleh R square yaitu 0,658 atau dalam persentase yaitu 65,8%. Diketahui *reliability* mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan besar 65,8% tetapi dalam 34,2% dipengaruhi faktor atau variabel lainnya.

## PENUTUP

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa keandalan (reliability) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Po-Lin Lai et al., (2021) dalam jurnal mereka yang berjudul "*Determinants of customer satisfaction with parcel locker service in last-mile logistics*" di mana ditemukan bahwa keandalan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan karena JNE menduduki peringkat kedua sebagai perusahaan jasa dengan jumlah keluhan konsumen terbanyak. Oleh karena itu, untuk mendukung penelitian ini, data sekunder dan data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada pelanggan JNE. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa keandalan memang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE. Sebagian besar responden menyatakan bahwa dukungan teknologi informasi (IT) yang dimiliki JNE memberikan informasi pengiriman yang akurat, sehingga dapat memenuhi harapan kepuasan pelanggan.

Namun untuk semakin meningkatkan kehandalan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan JNE, peneliti menyarankan untuk semakin meningkatkan keakuratan waktu pengiriman dan meningkatkan pelayanan *customer service* dalam memberikan solusi mengenai kendala pengiriman sehingga dapat menciptakan rasa percaya dan aman terhadap pelanggan JNE di Kota Samarinda.

## DAFTAR PUSTAKA

- AHMAD, A., & Aprianti, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Kabupaten Bima. *Jurnal Bina Manajemen*, 10(1), 220–228. <https://doi.org/10.52859/jbm.v10i1.162>
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: A critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, 10, 62–81.
- Boronico, J. S. (n.d.). *An Investigation into the Costs and Benefits of Reliability of Service*.
- Chiguvi, D. (2023). Analysis of the effectiveness of e-customer service platforms on customer satisfaction at ABSA, Botswana. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(1), 57–71. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i1.2283>
- Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 152–159. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>
- Lai, P. L., Jang, H., Fang, M., & Peng, K. (2022). Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 38(1), 25–30. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2021.11.002>
- Lovelock, Christopher H; Samosir, Marianto; Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. <http://katalogdisperpuspacehtengah.perpusnas.go.id/detail-opac?id=14603>
- Metayunika, V. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan ( Tangible , Reliabiliy , Responsiveness , Assurance , Dan Emphaty ) Terhadap Kepuasan ( Studi Pada Dealer Mitsubishi PT Bumen Redja Abadi Semarang )*, Skripsi .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A For, Conceptual Model of Service Quality and Its Implications Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
- Wulansari, R. W., & Octovia, C. (2023). Analysis of the Most Influential Factors on Customer Satisfaction. *Asean International Journal of Business*, 2(1), 97–107. <https://doi.org/10.54099/aijb.v2i1.476>

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : PUTRI NURUL ZAM ZAM  
 NIM : 1911102431160  
 Program Studi : Manajemen  
 Bimbingan Mulai : 21 Februari  
 Judul Skripsi : "Pengaruh Reliability terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi JNE di Kota Samarinda"

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing
1.	21 / 2023 Feb	Pembahasan BAB 1, 2, 3 dan pembagian variabel	
2.	14 / 2023 Maret	Pembahasan data pendukung, renti hipotesis, penelitian terdahulu dan format penulisan.	
3.	29 / 2023 Maret	Revisi kalimat dan diparafrase, revisi format penulisan gambar.	
4.	04 / 2023 April	Revisi perbaikan format penulisan dan penambahan deskripsi.	
5.	05 / 2023 April	Perbaikan kalimat dan revisi perumusan hipotesis.	
6.	08 / 2023 Mei	Penyusunan tabel operasional dan penyimpulan responden untuk mengisi kuisioner.	
7.	04 / 2023 Juni	Konsul hasil uji di spss	

8.	12 / 2023 juni	Revisi susunan pembahasan bab 4 dan 5. Penyusunan naskah	
9.	15 / 2023 juni	Revisi tabel, format penulisan dan bab 5, <del>Revisi</del> <del>Revisi</del> Revisi naskah.	
10.	16 / 2023 juni	Persetujuan skripsi dan naskah publikasi.	

Samarinda,.....2023

Pembimbing,

(.....)

# TURNITIN Skripsi Putri 6

by Elmira Putri

Submission date: 24-Jul-2023 09:23AM (UTC-0400)

Submission ID: 2136082234

File name: uji\_naskah\_terbaru.docx (94.39K)

Word count: 1710

Character count: 11164

## PENGARUH RELIABILITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA

Putri Nurul Zam Zam<sup>1\*</sup>, Marsha Anindita<sup>2\*</sup>, Hudyah Astuti Sudirman<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Indonesia

[Putri.nurulzamazam@gmail.com](mailto:Putri.nurulzamazam@gmail.com), [ma364@umkt.ac.id](mailto:ma364@umkt.ac.id), [has386@umkt.ac.id](mailto:has386@umkt.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to investigate how post-Covid-19 e-commerce developments have affected the logistics industry in Indonesia, particularly JNE services in Samarinda City. To achieve this goal, researchers used questionnaires distributed via Google form to 150 JNE customers in Samarinda City. The collected data were then analyzed using the SPSS Version 25 method. The results showed that the reliability of JNE services had a positive and significant effect on customer satisfaction. This is due to JNE's ability to provide services as promised to customers, so that customers feel that JNE is a service company that can be trusted and relied upon.*

**Keywords:** Reliability, Customer Satisfaction



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana perkembangan e-commerce pasca Covid-19 mempengaruhi industri logistik di Indonesia, khususnya pada layanan JNE di Kota Samarinda. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan kuisioner yang disebar melalui google form kepada 150 pelanggan JNE di Kota Samarinda. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reliability (keandalan) layanan JNE berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan JNE dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa bahwa JNE adalah perusahaan jasa yang dapat dipercaya dan diandalkan.

**Kata Kunci:** Reliability, Kepuasan Pelanggan

TURNITIN Skripsi Putri 6

ORIGINALITY REPORT

<b>21</b> % SIMILARITY INDEX	<b>20</b> % INTERNET SOURCES	<b>12</b> % PUBLICATIONS	<b>6</b> % STUDENT PAPERS
---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Putera Batam</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>2</b>	<b>repository.stie-mce.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>library.binus.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>repository.unpar.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Hayatul Millah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT CAPEM KETOMPEN PAJARAKAN", Al-Idarah : Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam, 2021</b> Publication	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>id.scribd.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>jurnal.um-tapsel.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
		<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>repository.upi.edu</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>10</b>	<b>ejournal.unsri.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>11</b>	<b>Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya</b> Student Paper	<b>1</b> %
<b>12</b>	<b>journal.uwgm.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>13</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>14</b>	<b>jim.unsyiah.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %

6 dari 10

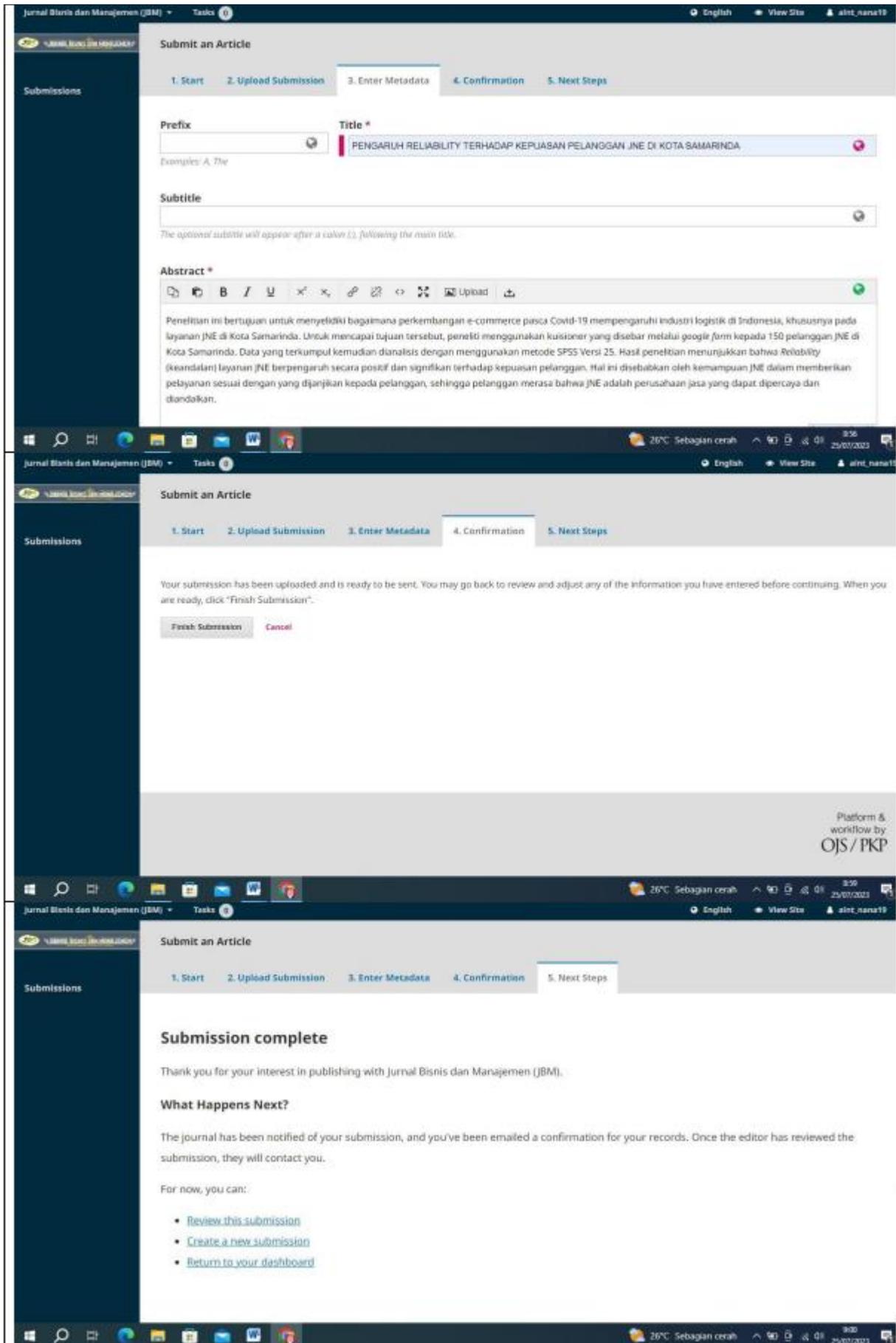
## BUKTI PENGIRIMAN (SUBMIT) ARTIKEL LUARAN PENELITIAN

Nama	:	Putri Nurul Zam Zam
Nim	:	1911102431160
Nama Jurnal	:	Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Lampung
Indeksasi	:	Sinta 5
Url Laman Jurnal	:	http://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jbm/authorDashboard/submission/1666

## BUKTI SCREENSHOOT SUBMIT ARTIKEL

**PENGARUH *RELIABILITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA**

The image displays two screenshots of the journal submission interface. The top screenshot shows the 'Submit an Article' page with the 'Submission Language' set to 'Bahasa Indonesia' and 'Submission Requirements' listed. The bottom screenshot shows the 'Submission Files' section with a file named '3621-1 airt\_nana19\_ ##default.groups.name.author## PENGARUH RELSABILITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE DI KOTA SAMARINDA.docx' uploaded.



**JURNAL BISNIS DAN MANAJEMEN (JBM)**  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
P-ISSN : 14119366 < E-ISSN : 27470032 Subject Area : Economy, Education, Social

**2.96**  
Impact Factor

**905**  
Google Citations

**Sinta 5**  
Current Accreditation

[Google Scholar](#) [Garuda](#) [Website](#) [Editor URL](#)

History Accreditation

Year	Accreditation Status
2020	Accredited
2021	Accredited
2022	Accredited
2023	Accredited
2024	Accredited
2025	Accredited