



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Atiullah, & Ismunandar. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa J&T Kota Bima*. Jurnal Cahaya Mandalika, 2(2).
- Assauri, Sofjan. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling*. Modern Methods for Business Research, 295, 336
- Duan, R. R., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. F. C. (2019). *Pengaruh strategi promosi terhadap keputusan pembelian motor yamaha mio pada PT. hasjrat abadi tobelo*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 9(1), 128–136.
- Dharmasetiawan, D., Aprilian, Y., (2015) *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Handphone Merek Blackberry Di Tembilahan*. Jurnal Analisis Manajemen
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, H. R. (2021). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori Dan Praktik)*. Duta Media Publishing, Pamekasan. ISBN: 978-623-6705-23-0
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*. Prentice Hall. Upper Saddle River : New Jersey.
- Hasby, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Irawan, H. (2019). *Indonesian Customer Satisfaction Indeks*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. (2013), *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, Edisi 13, Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Muchlis, M. (2022). *Pengaruh E-Satisfaction Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Wom E-Commerce Tiktok Shop Pada Generasi Z*. Jurnal Analisis Manajemen, 118–130.
<https://ejournal.unisi.ac.id/index.php/jam/article/view/2459%0Ahttps://ejournal.unisi.ac.id/index.php/jam/article/download/2459/1359>



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

- Nunnally, Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory*, Edisi ke 3. New York : McGraw Hil
- Renaldi, Khaerana, & Anhar Maulana. (2023). *Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo*. Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro, 6(1), 54–63. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.93>
- Rismayanti, R., & Sudartono, T. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung*. Syntax Idea, 5(4), 378–388.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Jurnal IlmuManajemenTerapan,3(1),104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sandrawati, S. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsume Menggunakan Jasa Pengiriman Iradah Mandiri Express Di Sinjai Utara*. Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai. Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai
- Sari, D. P. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express di Kota Binjai*. In Jurnal Manajemen (p. 117).
- Setiawan, D. & Aprilian, Y. (2015). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Handphone Merek Blackberry Di Tembilahan*. Jurnal Analisis Manajemen, 1(1).
- Suhairi, S., Irmawani, D., Aisah, M. N., Purba, S., & Nasution, A. M. (2023). *Peran manajemen pemasaran global dalam meningkatkan kepuasan konsumen*. Jurnal of Management and Social Sciences, 1(1), 42–51.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. (2015). *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam Pemasaran Edisi Kedua. Cetakan Ketiga*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Edisi 1*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service.
- Swastha, Basu (2014). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.



Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Widyawati, Grasheli K.A, Retno S, Asniati B, Nina S.I, Wira P.P (2024). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia

Yulia, L., Setianingsih, W., Ekonomi, F., & Ciamis, G. (2020). *Studi Manajemen Marketing Berbasis Online (Penelitian Pada Umkm Produksi Mebel Di Desa Tamansari Babakan Muncang I Kota Tasikmalaya)*. Jurnal Maneksi, 9(1).



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr Wb.

Teriring salam dan Doa semoga semua dalam keadaan sehat, sukses dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin. Mohon izin kepada Bpk/Ibu/Sdr/Sdri sebagai responden untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kuesioner ini mencakup pertanyaan demografis, serta pertanyaan yang mengukur variabel- variabel dalam Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor emosi, Biaya atau kemudahan. Dengan mengisi kuesioner ini, Bpk/Ibu/Sdr/Sdri telah berkontribusi pada penelitian yang akan membantu memahami Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T EXPRESS Cabang Tembilahan, Oleh karena itu diharapkan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat memberikan jawaban yang sebenarnya demi membantu penelitian ini.

Instruksi untuk responden

1. Mohon diisi dengan jujur dan teliti
2. Setiap pertanyaan memiliki pilihan jawaban dari " Sangat Tidak Setuju" hingga " Sangat Setuju."

Silahkan beri penilaian sebagai berikut terhadap pernyataan

Sangat Tidak Setuju (1) Tidak Setuju (2)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

Netral/Ragu-ragu (3)

Setuju (4)

Sangat Setuju (5)

3. Jika ada pertanyaan yang tidak jelas, silahkan hubungi peneliti.

Terimakasih kepada Bpk/Ibu/Sdr/Sdri atas waktu dan kesediaannya mengisi kuesioner ini.

Semoga bermanfaat bagi kita semua.

Bagian Identitas

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan Status/Pekerjaan :

Frekuensi Menggunakan Jasa J&T EXPRESS :



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

No.	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
Kualitas produk (X1)						
1.	Jasa Pengiriman j&t express cabang tembilahan Mampu Memenuhi Janjinya Dalam Memberikan Layanan Pengiriman Maupun Penjemputan Paket Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Ditentukan					
2.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan melakukan pencatatan melalui sistem administratif yang akurat					
3.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan memberikan jaminan kompensasi atas kerusakan dan kehilangan paket melalui sistem klaim					
Harga (X2)						
1.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan menawarkan harga yang bersaing dengan perusahaan jasa pengiriman lain yang sejenis					
2.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan menawarkan harga sesuai dengan kualitas yang diberikan					
3.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan menawarkan harga sesuai dengan jangka waktu pengiriman					
Kualitas Pelayanan (X3)						
1.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan memberikan pelayanan yang baik					
2.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan merespon dengan tanggap dan cepat jika ada konsumen yang meminta bantuan saat terjadi kesulitan atau masalah					
3.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan mampu meyakinkan konsumen dengan jaminan pelayanan yang memuaskan					
Faktor emosi (X4)						
1.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan memberikan kinerja layanan pengiriman paket yang memuaskan.					



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan di perguruan tinggi, dan penyalinan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

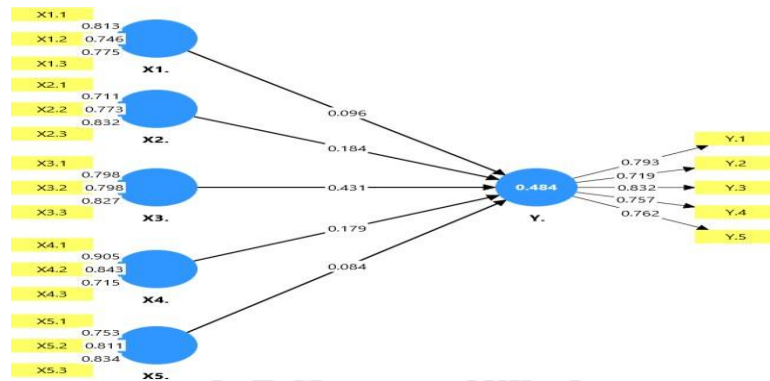
2.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan memberikan rasa puas karena sudah sesuai dengan ketentuan yang dijanjikan.					
3.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan memberikan emosional yang positif untuk menggunakan lagi jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan					
Biaya Atau Kemudahan (X5)						
1.	Jasa pengiriman j&t express sudah ada diseluruh pelosok nusantara					
2.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan memberikan akses mudah untuk kontak dengan customers service					
3.	Jasa pengiriman j&t express mudah di ingat saat orang lain menanyakan tentang jasa pengiriman barang					

No.	Pertanyaan	1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
Kepuasan Pelanggan (Y)						
1.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan selalu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan konsumen					
2.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan menetapkan harga standar					
3.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan selalu memperhatikan pelayanan yang diharapkan konsumen					
4.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan dapat memenuhi kepuasan setiap konsumen					
5.	Jasa pengiriman j&t express cabang tembilahan jarang mengalami komplain dari konsumen					



HASIL OLAH DATA SMART PLS

Outer Model



Nilai Outer Loading

Variabel	Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	X1.1	0.813	Valid
	X1.2	0.746	Valid
	X1.3	0.775	Valid
Harga (X2)	X2.1	0.711	Valid
	X2.2	0.773	Valid
	X2.3	0.832	Valid
Kualitas pelayanan (X3)	X3.1	0.798	Valid
	X3.2	0.798	Valid
	X3.3	0.827	Valid
Faktor emosi (X4)	X4.1	0.905	Valid
	X4.2	0.843	Valid
	X4.3	0.715	Valid
Biaya atau kemudahan (X5)	X5.1	0.753	Valid
	X5.2	0.811	Valid
	X5.3	0.834	Valid
Kepuasan pelanggan (Y)	Y.1	0.793	Valid
	Y.2	0.719	Valid
	Y.3	0.832	Valid
	Y.4	0.757	Valid
	Y.5	0.762	Valid

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Nilai Cross Loading

Indikator	Kualitas produk (X1)	Harga (X2)	Kualitas pelayanan (X3)	Faktor emosi (X4)	Biaya atau kemudahan (X5)	Kepuasan pelanggan (Y)
X1.1	0.813	0.152	0.162	0.238	0.084	0.222
X1.2	0.746	0.038	0.136	0.195	0.125	0.152
X1.3	0.775	-0.039	0.262	0.044	0.172	0.227
X2.1	-0.149	0.711	0.127	0.289	0.287	0.186
X2.2	0.132	0.773	0.218	0.249	0.226	0.270
X2.3	0.097	0.832	0.122	0.287	0.104	0.342
X3.1	0.214	0.334	0.798	0.543	0.319	0.475
X3.2	0.184	-0.094	0.798	0.369	0.176	0.498
X3.3	0.202	0.245	0.827	0.414	0.444	0.531
X4.1	0.190	0.400	0.515	0.905	0.270	0.518
X4.2	0.208	0.192	0.470	0.843	0.236	0.452
X4.3	0.052	0.265	0.329	0.715	0.337	0.278
X5.1	0.029	0.106	0.155	0.179	0.753	0.238
X5.2	0.198	0.168	0.410	0.304	0.811	0.344
X5.3	0.136	0.293	0.330	0.276	0.834	0.292
Y.1	0.169	0.176	0.447	0.419	0.259	0.793
Y.2	0.075	0.397	0.354	0.337	0.249	0.719
Y.3	0.380	0.274	0.559	0.452	0.441	0.832
Y.4	0.153	0.193	0.476	0.445	0.195	0.757
Y.5	0.186	0.353	0.533	0.369	0.253	0.762

Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas produk (X1)	0.822	Reliabel
Harga (X2)	0.817	Reliabel
Kualitas pelayanan (X3)	0.849	Reliabel
Faktor emosi (X4)	0.863	Reliabel
Biaya atau kemudahan (X5)	0.842	Reliabel
Kepuasan pelanggan (Y)	0.881	Reliabel

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

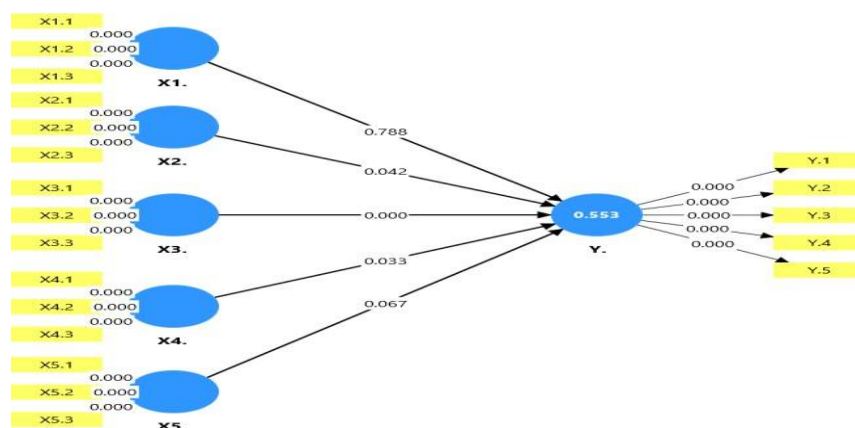
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas produk (X1)	0.606	Valid
Harga (X2)	0.598	Valid
Kualitas pelayanan (X3)	0.652	Valid
Faktor emosi (X4)	0.680	Valid
Biaya atau kemudahan (X5)	0.640	Valid
Kepuasan pelanggan (Y)	0.598	Valid

Nilai Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas produk (X1)	0.681	Reliable
Harga (X2)	0.677	Reliable
Kualitas pelayanan (X3)	0.734	Reliable
Faktor emosi (X4)	0.769	Reliable
Biaya atau kemudahan (X5)	0.723	Reliable
Kepuasan pelanggan (Y)	0.832	Reliable

Uji Path Coefficient





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Coefficient Determination (R-square)

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan pelanggan	0.553	0.528

Uji Hipotesis

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	ket
Kualitas Produk -> Kepuasan Pelanggan	0.023	0.043	0.087	0.269	0.788	Ditolak
Harga -> Kepuasan Pelanggan	0.209	0.211	0.103	2.032	0.042	Diterima
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.384	0.378	0.102	3.750	0.000	Diterima
Faktor Emosi -> Kepuasan Pelanggan	0.246	0.247	0.115	2.135	0.033	Diterima
Biaya Atau Kemudahan -> Kepuasan Pelanggan	0.172	0.176	0.094	1.829	0.067	Ditolak



BIODATA SINGKAT PENULIS

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Angges Fitrian Rammiko

Tempat Tanggal Lahir : Bagan Jaya, 08 Desember 2003

Jenis kelamin : Laki-laki

Status : Belum Menikah

Alamat : Jl. SKB Lurusan Jembatan, RT.3/RW.3

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Nomor handphone : 082284758113

Email : rammikoangges@gmail.com

Pendidikan :

1. SD : SD Negeri 023 Tegal Rejo Jaya
2. SMP : SMP N Satu Atap Simpang Kateman
3. SMA : SMA Negeri 1 Teluk Belengkong

Pendidikan Sarjana : Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Islam
Indragiri