

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan mendatangi langsung lokasi penelitian. Peneliti telah melakukan pengamatan (observasi) dan penyebaran angket (kuesioner) kepada 47 orang responden di JNE Cabang Gunungsitoli untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi. Adapun temuan penelitian adalah sebagai berikut :

4.1.1 Sejarah JNE Cabang Gunungsitoli

Awal berdirinya JNE itu sendiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). Pada tanggal 26 November 1990 PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan yang dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Bermula dengan delapan orang dan bermodalkan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri dengan membuat logo sendiri agar dapat membedakan dengan TiKi. Pada tahun 2002 JNE membeli gedung untuk Operations Sorting Center di Jakarta. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung lagi untuk dijadikan Kantor Pusat berada di Tomang Raya No 9 & 11 Jakarta Barat.

Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Industri sendiri bertumbuh hanya sebesar 10%-15%, namun bisnis JNE tumbuh hingga 20% tiap tahunnya.

4.2 Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengetahui apakah angket yang telah disebarkan oleh peneliti kepada responden telah diisi sesuai dengan petunjuk pengisian. Angket disebarkan kepada 47 orang responden. Dalam hal ini meliputi pelanggan tetap JNE Cabang Gunungsitoli.

Berdasarkan verifikasi data, semua angket tersebut telah kembali ke tangan peneliti dalam keadaan utuh dan telah diisi sesuai dengan petunjuk. Maka angket telah diverifikasi dengan baik, sehingga data tersebut layak untuk dinyatakan sebagai data penelitian.

4.2.1 Karakteristik Responden

Sesuai dengan penjelasan pada bab sebelumnya, bahwa yang menjadi pemberi informasi (responden) pada penelitian ini pelanggan tetap JNE Cabang Gunungsitoli yang berjumlah 47 orang yang telah ditetapkan sebagai sampel. Oleh karena itu, peneliti menguraikan karakteristik responden sebagai masukan untuk variabel yang ada pada penelitian ini. Agar lebih mudah dipahami, maka peneliti akan menguraikan penjelasan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-Laki	30	63,82 %
2	Perempuan	17	36,18 %
Total		47	100 %

Sumber : diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan, dengan persentase laki-laki sebesar 63,82% dan perempuan 36,18%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan usia.

Tabel 4.2
Persentase Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	19-29	16	34,04%
2	30-39	17	36,17%
3	40-56	14	29,78%
Total		47	100%

Sumber : diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa jumlah responden dengan rentang usia 30-39 tahun adalah yang terbanyak dengan persentase sebesar 36,17%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan usia.

Tabel 4.3
Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Posisi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMA-D3	27	57,44%
2	S1	19	40,42%
3	S2	1	3,14%
Total		47	100 %

Sumber : diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan terbanyak adalah SMA-D3, dengan persentase sebesar 57,44%.

4.3 Pengolahan Angket

Pengolahan angket pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Skor untuk skala likert adalah 5, 4, 3, 2, 1. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari : sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dalam penelitian ini item pernyataan diberikan skor untuk masing-masing pernyataan atau pertanyaan dengan skor masing-masing disesuaikan dengan ketetapan awal yang digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X

Angket yang disebar kepada responden bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban dengan skor penilaian yang berbeda-beda. Jumlah pertanyaan angket pada variabel X adalah sebanyak 20 pertanyaan. Dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Skor Angket Variabel X

No.	Daftar Skor Item Pertanyaan (X)																				Total X
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X 10	X 11	X 12	X 13	X 14	X 15	X 16	X 17	X 18	X 19	X 20	
1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	89
2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	94
3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	88
4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	92
5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	85
6	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	86
7	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	85
8	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	82
9	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	83
10	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
11	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	82
12	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	81
13	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	82
14	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	80
15	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	81
16	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	78
17	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
18	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	81
19	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	82
20	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	80
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	79
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	78
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	79
24	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	80
25	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	82
26	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	79
27	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	79
28	3	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	78
29	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	78
30	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	71
31	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	71
32	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	74
33	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	74
34	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	72
35	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	71
36	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	71

37	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	73
38	3	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	75
39	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	71
40	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	74
41	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	72
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	73
43	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	75
44	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	72
45	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	73
46	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	72
47	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	69
Total	168	192	196	182	195	180	196	195	162	203	201	192	207	203	200	204	208	210	203	198	

Sumber : Kuesioner penelitian dan diolah oleh peneliti (2023)

4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y

Angket yang disebar kepada responden bersifat tertutup, serta pada tiap-tiap angket memiliki lima opsi jawaban dengan skor penilaian yang berbeda-beda. Jumlah pertanyaan angket pada variabel X adalah sebanyak 20 pertanyaan. Dari masing-masing pernyataan tersebut diperoleh jawaban dan skor sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Skor Angket Variabel Y

No.	Daftar Skor Item Pertanyaan (Y)																				Total Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y 13	Y 14	Y 15	Y 16	Y 17	Y 18	Y 19	Y 20	
1	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	88
2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	94
3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	88
4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	91
5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	85
6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	87
7	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	84
8	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	83
9	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	85
10	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
11	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	85
12	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	83
13	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	82
14	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	80
15	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	81
16	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	81
17	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
18	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	83
19	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	85
20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	86
21	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	81

22	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	80
23	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	81
24	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	82
25	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	83
26	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	82
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	81
28	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	80
29	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	79
30	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	73
31	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	72
32	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	73
33	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	72
34	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	3	70
35	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	69
36	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	68
37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	66
38	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	66
39	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64
40	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	67
41	3	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	69
42	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	66
43	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	70
44	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	72
45	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	73
46	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	72
47	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	69
Total	157	175	193	170	191	174	189	187	161	194	190	180	194	190	185	188	190	192	184	188	

Sumber : Kuesioner penelitian dan diolah oleh peneliti (2023)

4.4 Hasil Penelitian

4.4.1 Uji Validitas

Menurut (Rahmawati, n.d.) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Data dikatakan valid apabila signifikansi dari seluruh item pertanyaan untuk masing-masing variabel < 0.05 . Berikut adalah hasil uji validitas pada penelitian ini.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	Indikator	r Table	Sig.	R Hitung	Keterangan
SOP Return Barang (X)	X 1.1	0,287	.000	.555	Valid
	X 1.2	0,287	.000	.527	Valid
	X 1.3	0,287	.000	.537	Valid
	X 1.4	0,287	.000	.652	Valid
	X 1.5	0,287	.002	.437	Valid
	X 1.6	0,287	.000	.712	Valid
	X 1.7	0,287	.000	.535	Valid
	X 1.8	0,287	.000	.538	Valid
	X 1.9	0,287	.001	.454	Valid
	X1.10	0,287	.000	.664	Valid
	X 1.11	0,287	.007	.391	Valid
	X 1.12	0,287	.000	.572	Valid
	X 1.13	0,287	.006	.398	Valid
	X 1.14	0,287	.024	.328	Valid
	X 1.15	0,287	.000	.534	Valid
	X 1.16	0,287	.000	.549	Valid
	X 1.17	0,287	.000	.746	Valid
	X 1.18	0,287	.000	.641	Valid
	X 1.19	0,287	.005	.404	Valid
	X 1.20	0,287	.000	.563	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25

Sebagaimana hasil Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian atau butir pernyataan variabel X (SOP *Return* Barang) memiliki validitas yang memenuhi nilai $Sig < 0,05$, maka pernyataan variabel X dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Indikator	r Table	Sig.	R Hitung	Keterangan
Loyalitas Pelanggan (Y)	Y 1.1	0,287	.011	.368	Valid
	Y 1.2	0,287	.000	.753	Valid
	Y 1.3	0,287	.000	.516	Valid
	Y 1.4	0,287	.004	.414	Valid
	Y 1.5	0,287	.000	.767	Valid
	Y 1.6	0,287	.000	.644	Valid
	Y 1.7	0,287	.005	.403	Valid
	Y 1.8	0,287	.000	.499	Valid
	Y 1.9	0,287	.000	.516	Valid

	Y1.10	0,287	.000	.539	Valid
	Y1.11	0,287	.000	.620	Valid
	Y 1.12	0,287	.000	.693	Valid
	Y 1.13	0,287	.000	.518	Valid
	Y 1.14	0,287	.001	.475	Valid
	Y 1.15	0,287	.000	.780	Valid
	Y 1.16	0,287	.000	.698	Valid
	Y 1.17	0,287	.000	.703	Valid
	Y 1.18	0,287	.000	.615	Valid
	Y 1.19	0,287	.000	.522	Valid
	Y 1.20	0,287	.000	.588	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25

Sebagaimana hasil Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian atau butir pernyataan variabel Y (Loyalitas Pelanggan) memiliki validitas yang memenuhi nilai $Sig < 0,05$, maka pernyataan variabel Y dinyatakan valid.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Rahmawati, n.d.), uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas SOP

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
SOP (X)	20	0,858	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* variabel pada variabel SOP adalah sebesar $0,858 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Loyalitas (Y)	20	0,895	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* variabel pada variabel Loyalitas adalah sebesar $0,895 > 0,60$. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

4.4.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.10
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters ^{a,b}	.0000000	.0000000
	2.96842930	2.96842930
Most Extreme Differences	.142	.142
	.086	.086
	-.142	-.142
Test Statistic		.142
Asymp. Sig. (2-tailed)		.018 ^c

Pada tabel 4.10 dapat dilihat nilai signifikan pada uji tersebut sebesar 0,18. Nilai $\alpha > (0,05)$, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pelanggaran asumsi normalitas pada model yang digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil Uji Normalitas, diperoleh hasil bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat diproses dengan uji selanjutnya.

b. Uji Autokorelasi

Hasil Uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini.

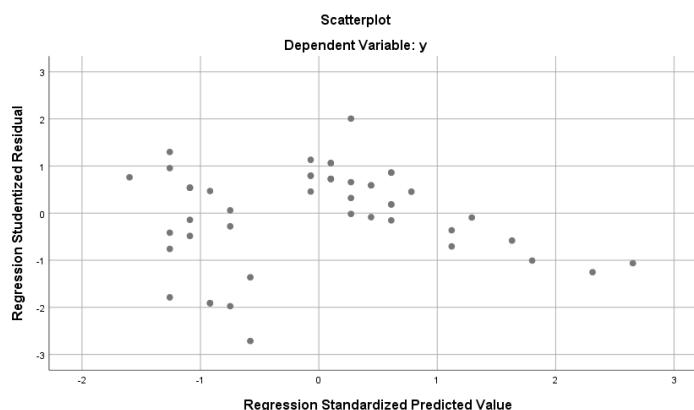
Tabel 4.11
Uji Auto Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.922 ^a	.850	.847	3.00123	.486

Berdasarkan hasil pada tabel, dapat dilihat bahwa hasil dari uji Durbin-Watson adalah sebesar $0.486 > 0.05$, yang artinya tidak terjadi autokorelasi pada data penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan pendekatan statistik dengan uji asumsi heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa titik pada *scatter plot* menyebar ke segala arah yang menandakan model regresi bersifat homoskedastisitas. Homoskedastisitas adalah kondisi ketika nilai residu pada tiap nilai prediksi bervariasi dan variasinya cenderung konstan.

4.4.4 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas *SOP* (X) secara parsial ataupun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas (Y). Hasil dari uji T ditunjukkan oleh tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Dari Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
(Constant)	-.2748	.009
SOP	16.000	.000

Berdasarkan hasil Tabel 4.13, diketahui bahwa *SOP* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan tingkat nilai 16.000 dan signifikansi $0.00 < 0.05$. dengan tingkat signifikansi yang berada dibawah 0.05, maka dapat dikatakan bahwa *SOP return* barang sangat mempengaruhi nilai loyalitas pelanggan.

b. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Hasil dari uji koefisien determinasi (uji R^2) dapat dilihat pada tabel 4.11

Tabel 4.13
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.847	3.00123

Berdasarkan hasil pada tabel 4.12 kita dapat melihat bahwa tingkat hubungan antar variabel adalah $0,922 = 92\%$. Untuk nilai R^2 adalah sebesar $0,850 = 85\%$. Kesimpulannya, pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah sebesar 85%, sedangkan sisanya 15% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan.

4.4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan sebuah bentuk hubungan yang menyangkut variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Berikut adalah hasil uji regresi linear sederhana dengan SPSS 25.

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-16.253	5.915		-.2748	.009
SOP	1.204	.075	.922	16.000	.000

Sumber data: Diolah Peneliti menggunakan SPSS 25

Berdasarkan Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana, maka didapatkan model analisis regresi linear sederhana sebagai berikut :

Persamaan Linear Sederhana :

$$Y = -16.253 + 1,204X$$

Dimana :

Y = Dari persamaan koefisien regresi di atas, konstanta adalah sebesar -16.253 yang menyatakan bahwa apabila variabel SOP dalam keadaan konstan (0), maka nilai Loyalitas adalah sebesar -16.253.

X = Dari persamaan koefisien regresi di atas, nilai SOP adalah sebesar 1,204 yang menyatakan bahwa apabila variabel SOP meningkat sebanyak 1%, maka nilai loyalitas akan meningkat sebanyak 1,204 %.

4.5 Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh standar operasional prosedur *return* barang dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli diperoleh hasil sebagai berikut :

Dalam penelitian ini peneliti melibatkan responden sebanyak 47 orang pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli dengan pengumpulan data dan penyebaran angket. Data yang diperoleh melalui angket diolah dan

diverifikasi untuk keabsahan data dari angket tersebut sehingga terbukti hasil pengujian validitas dan reabilitas dikatakan valid dan reliabel dengan total pernyataan yaitu sebanyak 40 pernyataan yang terdiri dari 20 pernyataan untuk variabel X dan 20 pernyataan untuk variabel Y. hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa pengaruh SOP (X) berpengaruh positif terhadap loyalitas (Y).

4.5.1 Pengaruh Standar Operasional Prosedur *Return* Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli

Tujuan utama Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah agar karyawan dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Selain itu, karyawan akan memahami peran serta tanggung jawabnya. Karena, di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah diterangkan dengan rinci tugas masing-masing individu.

Responden dalam penelitian terdiri dari pelanggan tetap sebanyak 47 orang. Pengambilan sampel dari pelanggan di maksudkan untuk mendapatkan jawaban/keterangan yang lebih akurat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap responden diketahui bahwa penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu dengan signifikansi 0.00. Selain itu, hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa SOP mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 85% secara keseluruhan.

Nilai signifikansi 0.00 menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan SOP *return* barang dapat mempengaruhi efektifitas operasional. Hal ini sesuai dengan literatur (Utami, 2022) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kinerja karyawan dikarenakan dengan adanya SOP pekerjaan lebih mudah dikerjakan sehingga kesalahan terhadap pelanggan dapat diminimalisir dan memberikan efisiensi waktu sehingga pekerjaan dapat dikerjakan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Penerapan SOP *return* barang juga membuat perusahaan mendapatkan semakin banyak keuntungan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan adanya SOP ini maka pelanggan yang mengajukan pengembalian barang dapat menyelesaikan permasalahannya dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini sesuai dengan literatur (Harwindito dan Adellia, 2021) yang menyatakan bahwa dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), penyelenggaraan administrasi pun dapat berjalan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan.

SOP yang baik juga dianggap mampu mengurangi kesalahan Penerapan yang dilakukan oleh karyawan maupun manager perusahaan dalam menangani barang yang masuk dan keluar, sehingga dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang nantinya berakhir pada loyalitas pelanggan hal ini sesuai dengan literatur (Peba et al., 2021) yang menyatakan bahwa dengan adanya SOP yang jelas maka pelanggan akan kembali menggunakan layanan jasa dari perusahaan tersebut karena sebelumnya pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, beberapa pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli menyatakan bahwa pelaksanaan SOP *return* barang di perusahaan ini sudah cukup baik. Selama persyaratan dari platform tempat kita memesan barang dipenuhi, maka dapat dipastikan bahwa pihak JNE Cabang Gunungsitoli akan langsung memproses masalah tersebut dengan cukup cepat. Selain itu, sejauh ini para pelanggan tidak pernah merasa dipersulit selama melakukan pengembalian barang yang tidak sesuai di JNE Cabang Gunungsitoli. Walaupun sudah cukup baik secara keseluruhan, namun hasil observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli yang merasa bahwa pelaksanaan SOP *return* barang masih tidak maksimal. Hal ini terutama karena

banyak pelanggan yang tidak memahami prosedur pengembalian barang, sehingga cenderung menunggu lama untuk pengembalian barangnya. Meskipun tidak terlalu banyak yang mengeluh, tetapi hal ini tetap menjadi masalah yang menjadi perhatian JNE Cabang Kota Gunungsitoli untuk dapat diminimalisir. Salah satu hal yang telah coba dilakukan oleh pihak perusahaan adalah dengan menunjukkan SOP return barang dalam bentuk tulisan, maupun mengarahkan pelanggan secara langsung untuk melakukan prosedur SOP return barang.

4.5.2 Besar Nilai Pengaruh Standar Operasional Prosedur *Return* Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli

Hasil penelitian ini juga mampu membuktikan bahwa SOP *return* barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penerapan SOP *return* barang yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan dengan signifikan. Tujuan dari penerapan SOP *return* barang adalah untuk menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir. SOP *return* barang mempunyai fungsi untuk membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas serta layanan yang mereka tawarkan. SOP *return* barang telah menjadi pendekatan manajemen yang sangat populer dan berhasil di berbagai perusahaan.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-square*) SOP *return* barang dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut berpengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan. Hasil Tabel R^2 pada penelitian ini adalah 0.850. Hal ini menunjukkan bahwa variabel SOP *return* barang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 85%. Dalam

pendekatan SOP *return* barang di JNE Cabang Gunungsitoli, loyalitas pelanggan dinyatakan berdasarkan perspektif pelanggan. Oleh karena itu, organisasi hanya dapat memahami dan menilai makna SOP *return* barang dengan memahami proses dan kebutuhan pelanggan. Fokus pada pelanggan merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan pelanggan agar menjadi lebih baik. Perusahaan dapat menetapkan sasaran dan memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan yang akan dilayani. Selain itu, perusahaan juga harus mengambil pendapat pelanggan, termasuk saran dan keluhan, dengan serius untuk memahami keinginan pelanggan sehingga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan dengan baik dan benar maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan tersebut termasuk loyalitas pelanggan (Rahayu *et al*, 2018).