

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU, TARIF PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS**

**(Studi Kasus Pelanggan J&T Express Kebumen)**

**Mahdiatun Nasihah**

Manajemen Keuangan Universitas Putra Bangsa Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia  
E-mail: mahdiatunnasihah9@gmail.com

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Survei dilakukan pada pelanggan J&T Express Kabupaten Kebumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan dipenelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Total sampel penelitian ini adalah 108 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu uji instrument validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 25.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan setiap variabel valid dan reliabel. Model penelitian memenuhi kriteria uji asumsi klasik tidak terdapat multikolonieritas, heterokedastisitas, dan memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tarif pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tariff pengiriman dan kepuasan pelanggan.

### **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of brand community (shared awareness, rituals and traditions and moral responsibility) on brand loyalty. The survey was conducted on customer satisfaction, Kebumen Regency. The sampling method used in this study is non-probability sampling with purposive sampling technique. The total sample in this study was 108 respondents. Methods of data collection using a questionnaire. The data analysis used is the instrument test of validity and reliability, classical assumption test and hypothesis testing using SPSS 25.0 for windows program. The results of this study indicate that all statement items for each variable are valid and reliable. The research model meets the criteria for the classical assumption test, there is no multicollinearity, heteroscedasticity, and meets the normality assumption. Based on the results of the partial test (t test), the result obtained the service quality, timeliness and delivery rates have a positive and significant effect and customer satisfaction. Based on the result of the simultaneous test (f test) it was found that the quality of service, timeliness and delivery rates together had a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keyword :** *The effect service quality, timeliness, shipping rates and customer satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan bisnis yang bergerak di industri pengiriman barang semakin meningkat. Sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman yang dapat dipercaya dengan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kepentingan konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen (Tjiptono, 2012). Fenomena pada J&T Express Kebumen ialah ekspedisi yang menjanjikan, perkembangan dunia online tiap tahun meningkat, sehingga J&T Express Kebumen siap melayani dunia marketing online.

J&T Express juga merupakan perusahaan yang menjadi pelopor gratis jemput paket ditempat. Pelanggan dapat mengakses layanan gratis jemput di tempat kapan saja dan darimana saja melalui aplikasi smartphone, website dan call center. Peran sebagai sarana transportasi barang ini meliputi pelayanan dalam penyediaan akses transportasi barang baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Pada bisnis jasa pengiriman barang, produsen dan konsumen harus berinteraksi dengan efektif untuk menciptakan nilai superior selama melakukan pembelian jasa. Secara garis besar manusia ingin memenuhi kebutuhannya dengan baik melalui barang maupun jasa (Kotler & Armstrong, 2013).

Kepuasan pelanggan senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh jasa ekspedisi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Saat ini banyak jasa ekspedisi yang semakin memahami arti penting dari kepuasan pelanggan dan menyusun strategi untuk memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan (Assauri, 2012: 11). Dengan memperhatikan kepuasan konsumen, maka perusahaan akan dapat mempertahankan keberadaan konsumennya. Hal tersebut akan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan, tak terkecuali usaha dalam bidang online. Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan menurut Zulkarnain (2014: 20) diantaranya yaitu aspek barang dan jasa, aspek emosi pelanggan, aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa, aspek persepsi atas persamaan atau keadilan dan pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain.

Ada beberapa pertimbangan pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang, diantaranya adalah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman. J&T Express Kebumen salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman yang melayani pengiriman dan

penerimaan barang maupun dokumen dari dan ke berbagai daerah di seluruh Indonesia.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jasa pengiriman J&T Express Kebumen karena dalam jasa pengiriman J&T Express ini terdapat beberapa fenomena diantaranya ialah: (1) Kualitas Pelayanan, di sini adanya kerusakan barang pada saat paket diterima, paket diterima pelanggan dalam keadaan tidak utuh seperti saat awal dikirim. (2) Ketepatan Waktu, adanya keluhan atas keterlambatan pengiriman paket yang melebihi estimasi yang sudah ditentukan. (3) Tarif Pengiriman, biaya pengiriman J&T Express lebih mahal dari ekspedisi yang lain. (4) Kepuasan Pelanggan, berdasarkan dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman di atas, jika pelanggan senang dan puas dengan pelayanan yang dirasakan maka pelanggan tersebut akan puas dengan jasa pengiriman J&T Express.

Oleh karena itu diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan ketepatan waktu, dan tarif pengiriman J&T Express Kota Kebumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memperebutkan pelanggan yang dihadapkan pada banyak pilihan yang ada berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express” (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Kebumen).**

Penelitian ini dibuat dengan beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen ?
2. Apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen ?
3. Apakah terdapat pengaruh tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen ?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen ?

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), secara sederhana, kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat, dengan kata lain produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang biasa didefinisikan, diobservasi dan diukur).

### Ketepatan Waktu

Menurut Chariri dan Ghazali (2016) Tepat waktu didefinisikan sebagai suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut

kehilangan kapasitas atau kemampuannya untuk mengambil keputusan. Informasi harus tersedia untuk pengambilan keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kesempatan untuk mempengaruhi pengambilan keputusan.

### Tarif Pengiriman

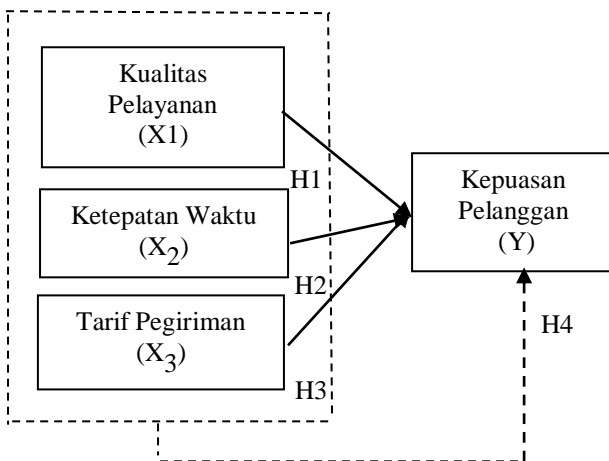
Menurut Kotler (2013: 63), mengatakan bahwa tarif adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Disamping itu tarif merupakan unsur bauran pemasaran yang bersifat fleksibel, artinya dapat diubah dengan cepat.

### Kepuasan Pelanggan

Menurut Handi Irawan (2012: 35) Kepuasan pelanggan adalah hasil dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

### Model Empiris

Model Empiris diatas menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), tarif pengiriman (X3) terhadap variabel mana yang paling mempengaruhi terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada pelanggan J&T Express Kebumen. Berikut gambar model empiris pada penelitian ini:



Gambar II-1 Model Empiris

### Hipotesis

- H1= Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen.
- H2= Ketepatan Waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen.
- H3= Tarif Pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen.
- H4= Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen.

## METODE

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna jasa pengiriman J&T Express Kebumen. Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan minimal 2 kali menggunakan jasa ekspedisi J&T Express Kebumen. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria atau pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode analisis dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Teknik analisis statistika yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Instrument Penelitian

#### Uji Validitas

Berdasarkan Uji Validitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa instrument penelitian ini menghasilkan r hitung > r tabel sebesar 0,2480. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

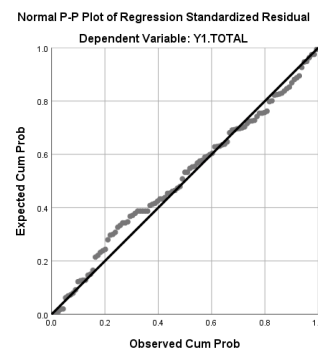
#### Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), tarif pengiriman (X3), serta variabel terikat kepuasan pelanggan (Y) masing-masing memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,6. Kondisi ini menunjukkan bahwa seluruh variabel tersebut adalah reliabel dan dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Gambar IV- 1 Grafik Hasil Uji Normalitas



Gambar IV.1 menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Hal tersebut menunjukkan bahwa pola distribusi normal, maka model regresi substruktural dalam penelitian ini memiliki asumsi normalitas.

### Uji Multikolinieritas

**Tabel IV- 1**  
**Hasil Uji Multikolinieritas.**

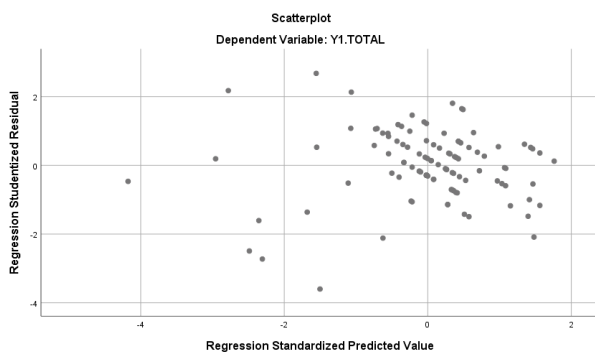
Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,814	1,229
Ketepatan Waktu	0,448	2,232
Tarif Pengiriman	0,433	2,309

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25.0, 2022

Tabel IV-9 menunjukkan bahwa semua variabel independent memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1. Dari data diatas dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas, sehingga model dapat dipakai.

### Uji Heterokedastisitas

**Gambar IV- 2**  
**Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas**



Sumber: Output IBM SPSS 25 (data diolah), 2022

Gambar IV-2 menunjukkan grafik plot tidak membentuk pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka di dikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas atau dapat dikatakan bahwa data homokedastisitas sehingga asumsi tidak terjadi heteroskedastisitas terpenuhi.

### Hasil Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, maka dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:  
 $Y = 1,129 + 0,235X_1 + 0,193X_2 + 0,504X_3$ .

**Tabel IV- 2**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients			
(Constant)	1.129	1.527			0.74	0.461
Kualitas Pelayanan	0.235	0.096	0.171		2.437	0.017
Ketepatan Waktu	0.193	0.082	0.222		2.349	0.021
Tarif Pengiriman	0.504	0.098	0.496		5.162	0

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output IBM SPSS 25 (data diolah), 2022

Berdasarkan tabel IV-10 tersebut, dapat dianalisis model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,129 + 0,235X_1 + 0,193X_2 + 0,504X_3.$$

Keterangan:

X<sub>1</sub> = Variabel Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Variabel Ketepatan Waktu

X<sub>3</sub> = Variabel Tarif Pengiriman

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

a. Nilai konstanta Menunjukkan nilai konstanta atau nilai tetap kepuasan pelanggan yang tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan(X<sub>1</sub>), ketepatan waktu (X<sub>2</sub>) dan tarif pengiriman(X<sub>3</sub>). Artinya apabila kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) ketepatan waktu (X<sub>2</sub>) dan tarif pengiriman(X<sub>3</sub>) sama dengan nol maka nilai kepuasan pelanggan sebesar 1,129 point dengan asumsi variabel lain tidak berubah atau ceteris paribus.

b. Variabel Dependent

1. b<sub>1</sub>= 0,235

Koefisien regresi untuk X<sub>1</sub> sebesar 0,235 artinya setiap kenaikan bertambahnya setiap satuan *skala likert* pada variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) akan menyebabkan perubahan bertambahnya kepuasan pelanggan sebesar 0,235 poin apabila *variabel independent* lain nilainya tetap.

2. b<sub>2</sub>= 0,193

Koefisien regresi untuk X2 sebesar 0,193 artinya setiap kenaikan bertambahnya setiap satuan skala likert pada variabel ketepatan waktu (X2) akan menyebabkan perubahan bertambahnya kepuasan pelanggan sebesar 0,193 poin apabila variabel independent lain nilainya tetap.

3. b3= 0,504

Koefisien regresi untuk X3 sebesar 0,504 artinya setiap kenaikan bertambahnya setiap satuan skala likert pada variabel tariff pengiriman(X3) akan menyebabkan perubahan bertambahnya kepuasan pelanggan sebesar 0,504 poin apabila variabel independent lain nilainya tetap.

**Uji Hipotesis**

**Uji t (Piasial t)**

**Tabel IV- 3**  
**Hasil Uji Signifikansi (Parsial/Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.129	1.527		0.74	0.461
Kualitas Pelayanan	0.235	0.096	0.171	2.437	0.017
Ketepatan Waktu	0.193	0.082	0.222	2.349	0.021
Tarif Pengiriman	0.504	0.098	0.496	5.162	0

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25.0, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

1. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai  $t_{hitung}$  2.437 lebih besar dari 1,98282 dengan tingkat signifikan 0,017 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Kabupaten Kebumen.
2. Variabel ketepatan waktu mempunyai nilai  $t_{hitung}$  2.349 lebih besar dari 1,98282 dengan tingkat signifikan 0,021 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menyatakan bahwa ketepatan waktu mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Kabupaten Kebumen.
3. Variabel tarif pengiriman mempunyai nilai  $t_{hitung}$  5.162 lebih kecil dari 1,98282 dengan tingkat

signifikan 0,000 lebih besar dari 0,05. Hasil ini menyatakan bahwa tariff pengiriman mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Kabupaten Kebumen.

**Uji F (Uji Simultan)**

**Tabel IV- 4**  
**Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	587.09	3	195.697	48.901	.000 <sup>b</sup>
Residual	412.199	103	4.002		
Total	999.29	106			

a. Dependent Variable: Y1.TOTAL

b. Predictors: (Constant), X3.TOTAL, X1.TOTAL, X2.TOTAL

Berdasarkan tabel IV-13 diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 48,901 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,69 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menyatakan bahwa variable kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2) dan tarif pengiriman (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Kebumen.

**Koefisien Determinasi**

**Tabel IV- 5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 <sup>a</sup>	0.588	0.575	2.00048

a. Predictors: (Constant), X3.TOTAL, X1.TOTAL, X2.TOTAL

b. Dependent Variable: Y1.TOTAL

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25.0, 2022

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,575 menandakan bahwa kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2) dan tarif pengiriman (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 57,5% sedangkan sisanya 42,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Ketepatan Waktu**

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 2.437 > 1,98282$  dengan tingkat signifikan  $0,017 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Kebumen. Artinya, semakin tinggi Kualitas pelayanan pada pelanggan J&T Kebumen maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan J&T Kebumen. Hal ini berarti jasa ekspedisi J&T Express memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk menjaga pelanggan agar tidak pindah ke ekspedisi yang lain. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel ketepatan waktu menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 2.349 > 1,98282$  dengan tingkat signifikan  $0,021 < 0,05$ . Hasil ini mendukung hipotesis bahwa ketepatan waktu memengaruhi kepuasan pelanggan. Pengaruh dari ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan hasil analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba ke pelanggan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Tsania T 2021 tentang Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas juga memengaruhi kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel Di Batam.

### **Pengaruh Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel tarif pengiriman menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} 5,162 > 1,98282$  dengan tingkat signifikan  $0,000 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tarif pengiriman mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman berpengaruh positif dan signifikan secara simultan

terhadap kepuasan pelanggan. Dalam memengaruhi kepuasan pelanggan ada beberapa yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan, pertama perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya. Kedua untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman ketepatan waktu dalam pengiriman juga harus diberikan yang terbaik kepada pelanggan. Yang ketiga ada tarif pengiriman, perusahaan harus memberikan tarif yang sesuai dengan kualitas yang diterima pelanggan. Adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, ini juga didukung dengan hasil *R Square* pada Koefisien Determinasi 57,5% sedangkan sisanya 42,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat diambil simpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Express Kebumen.
2. Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tepat waktu perusahaan dalam melakukan pengiriman barang terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Express Kebumen.
3. Tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai tarif pengiriman yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Express Kebumen.
4. Kualitas Pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen. Hal ini menunjukkan, apabila peningkatan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, secara terus-menerus dan bersama-sama akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kebumen.

### **Keterbatasan**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan maksimal guna mencapai tujuan penelitian, namun demikian masih terdapat beberapa keterbatasan dari penelitian ini dan berikut beberapa saran untuk peneliti selanjutnya antara lain:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Terhadap  
Kepuasan Pelanggan J&T Express Kebumen (Studi Kasus Pelanggan J&T Express Kebumen)

- a. Penelitian ini belum bisa mengungkapkan secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan hanya terbatas pada faktor kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan misalnya dengan adanya fasilitas perusahaan.
- b. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alqiromi, M. I. (2021). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Deterjen Daia (Study Kasus Ibu Rumah Tangga di Kabupaten Lumajang).
- Artati, A., & Ernawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima. *EQUILIBRIA*, 9(1).
- Artati, A., & Ernawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima. *EQUILIBRIA*, 9(1)
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. In *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)* (Vol. 1, pp. 278-293).
- Fernanda, F. F., Hastuti, T., & Budiantono, B. (2021, March). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Satria Antarana Prima TBK Di Malang). In *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)* (pp. 1209-1225).
- Gunasach, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman TIKI, Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat) (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Josephine, A. (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian produksi melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla). *Agora*, 5(2).
- Kusumah, E. P. (2019). Respon konsumen tentang kualitas pelayanan, penerimaan teknologi "tracking system" dan harga pada industri jasa pengiriman. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 13(2), 111-118.
- Lisnasari, N., Rudi, A., & Pratiwi, D. (2016). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu dan tarif pengiriman barang atau jasa terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka). *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 13(2), 33-41.
- Mahardika, C. D. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Dari Pelanggan Pemilik E-Commerce Sebagai Pengguna Jasa J&T Express Di Karesidenan Madiun.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2).
- Nasution, A. R. (2020). Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express di Kota Medan.
- Ningtiyas, T. S. (2020). Pengaruh persepsi harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang. *Idtishad equity jurnal Manajemen*, 2(1).
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). Pengaruh implementasi sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)/ Vol*, 9(1).
- Rizal Nasrullah, A. (2019). *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jalur Nugraha Eka Kurir (Jne) Cabang Jember Jl. Gajah Mada Nomer 236* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Robbani, C. (2017). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Warung Susu Segar Shi-Jack di Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Safitri, D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja Produk Fashion Di Shopee (study kasus: pada perumahan asrama kavlerly 6/NK jln. Asam kumbang, Medan). *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 1(01).

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Terhadap  
Kepuasan Pelanggan J&T Express Kebumen (Studi Kasus Pelanggan J&T Express Kebumen)

Sari, T. V. A. A., & Ernestivita, G. (2021, September). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa J&T Express Gatot Subroto Nganjuk. In *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi* (Vol. 6, No. 1, pp. 997-1006).

Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-10.

Sumber: <https://berdu.id/cek-ongkir?>

Tania, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).