

GIRIMAN_TERHADAP_KEPUASA N_PELANGGAN_J_T_EXPRESS_DI _LAMONGAN.docx

by

Submission date: 06-Apr-2022 07:16PM (UTC-0700)

Submission ID: 1803902983

File name: GIRIMAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_J_T_EXPRESS_DI_LAMONGAN.docx (126.67K)

Word count: 4169

Character count: 26858

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN TARIF PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI LAMONGAN

Abstrak

Dunia bisnis saat ini semakin meningkat terutama pada bisnis online. Baik penjual dan pembeli membut Hal ini membuat konsumen memilih jasa pengiriman barang yang terbaik. Salah satu jasa pengirim terkenal di masyarakat adalah J&T Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah data diperoleh sebanyak 100 yang dikumpulkan melalui kuesioner. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan dan tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Tarif Pengiriman, Kepuasan Pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Tingginya permintaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Konsumen sekarang mulai menuntut akan adanya kualitas yang semakin baik dan harga yang rendah. Hal ini tentu merupakan tantangan yang harus dihadapi para pelaku bisnis untuk membuat konsumen puas dengan segala yang mereka inginkan. Dampaknya adalah perusahaan harus mulai berpikir keras bagaimana untuk meningkatkan produktivitas dengan efisiensi sebaik mungkin untuk dapat bersaing di pasar dan dapat memenuhi serta menjadi pilihan konsumen (Majid dan Dwiyanto, 2017).

J&T Express mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2015 dan menghadirkan layanan operasional 365 hari tanpa libur. J&T Express menjadi brand pertama di Indonesia yang fokus pada bisnis *online* dengan meluncurkan

slogan “*Express Your Online Business*”. Tahun 2018 J&T Express sukses meraih posisi kedua Top Brand Award kategori Top Brand Index Jasa Kurir dan berekspansi ke Negara Asia Tenggara yakni Malaysia dan Vietnam (Sumber: jet.co.id, 2021). J&T Express menempati urutan ke-2 pada Top Brand Index dari tahun 2018-2020.

Tabel 1.1 Top Brand Index
Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2018, 2019, dan 2020

| BRAND | TOP BRAND INDEX | | | RANKING | | |
|---------------|-----------------|-------|-------|---------|------|------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2018 | 2019 | 2020 |
| JNE | 45,0% | 26,4% | 27,3% | 1 | 1 | 1 |
| J&T Express | 13,9% | 20,3% | 21,3% | 2 | 2 | 2 |
| Tiki | 13,6% | 12,6% | 10,8% | 3 | 3 | 3 |
| Pos Indonesia | 11,6% | 5,4% | 7,7% | 4 | 4 | 4 |
| DHL | 3,4% | 3,8% | 4,1% | 5 | 5 | 5 |

Sumber: topbrand-award.com, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat pada tahun 2018, 2019 dan 2020 JNE dan J&T Express masih mempertahankan posisinya menjadi Top Brand di mana JNE menjadi peringkat ke-1 dan J&T Express pada posisi ke-2. Meskipun JNE berhasil bertahan di no.1, tetapi berdasarkan nilai persentase, JNE mengalami naik turun. Berbeda dengan J&T Express yang secara posisi nomor 2 tetapi berdasarkan nilai persentase yang didapatkan mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. J&T Express mengalami peningkatan yang dibandingkan dengan para pesaingnya yaitu JNE, Tiki Pos Indonesia, dan DHL. Hal tersebut menunjukkan bahwa J&T Express mempunyai peluang menjadi *brand* jasa kurir nomor 1 di Indonesia jika J&T Express konsisten dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
2. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
3. Mengetahui pengaruh tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
4. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan secara simultan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan sangat penting untuk membentuk

kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau perusahaan tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

2.2. Fasilitas

Menurut Tjiptono & Chandra, (2011) fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Menurut Tjiptono, (2014) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.

2.3. Tarif Pengiriman

Menurut Kotler & Keller (2013), mengatakan bahwa tarif pengiriman adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Menurut Tjiptono, (2014) tarif merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, tempat, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya atau pengeluaran.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa tarif pengiriman seringkali digunakan sebagai indikator nilai bila tarif tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Tingkat harga yang ditetapkan akan mempengaruhi kuantitas yang terjual, secara tidak langsung tarif juga mempengaruhi biaya yang ditimbulkan dalam kaitannya dengan efisiensi produksi. Oleh karena itu penetapan tarif pengiriman mempengaruhi pendapatan total dan biaya total, maka keputusan dan strategi penetapan harga memegang peranan penting dalam setiap perusahaan.

2.4. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller (2013), kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumennya akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi maka konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan (Indrasari, 2019).

2.6. Perumusan Hipotesis

Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian seperti yang

diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
- H₂: Fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
- H₃: Tarif pengiriman secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
- H₄: Kualitas Layanan, fasilitas, dan tarif pengiriman secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu, sehingga terdapat keterbaruan dalam penelitian ini. Berikut merupakan persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya.

Rohman dan Abdul (2021) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-1. Hasil penelitian menunjukkan Variabel kualitas pelayanan dan variabel ketepatan Pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan. Persamaan penelitian adalah sama-sama Meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan skala yang digunakan adalah skala likert. Perbedaan penelitian adalah Meneliti jasa pengiriman Ninja Express, meneliti 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan.

Abdurrahman, dkk. (2019) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Hasil menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Persamaan penelitian adalah Meneliti pengaruh beberapa variabel terhadap kepuasan pelanggan J&T Express dan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian adalah Meneliti 5 variabel yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

Sakti dan Mahfudz (2018) melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang. Persamaan penelitian adalah Meneliti pengaruh beberapa variabel terhadap kepuasan pelanggan J&T Express dan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian adalah Meneliti satu variabel yang beda yaitu variabel ketepatan waktu, wilayah penelitian.

Ayu dan Sugiyono (2016) melakukan penelitian tentang Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. Hasil menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian adalah Meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan

harga (tarif pengiriman) terhadap kepuasan pelanggan, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dan skala yang digunakan adalah skala likert. Perbedaan penelitian ada pada obyek penelitian, yaitu JNE sedangkan obyek penelitian ini adalah J&T Express.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif, dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013).

3.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sekaran (2006), Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal yang ingin peneliti investigasi. Sedangkan menurut Sanusi (2009), populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri - ciri tertentu yang dapat dipergunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri - ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan J&T Express di Lamongan.

Menurut Sugiyono (2010), Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti akan menggunakan metode *non probability sampling* yaitu sistem pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini dikarenakan tidak diketahui secara pasti berapa jumlah pelanggan J&T Express di Lamongan per-tahunnya. Sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2010). Kriteria pengambilan sampel penelitian yaitu responden yang pernah menggunakan jasa J&T Express di Lamongan dan berdomisili Lamongan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yaitu pengguna jasa pengiriman J&T Express di Lamongan. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui google form. Skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Dengan menggunakan skala Likert setiap indikator diubah menjadi item-item instrument yang di dapat dari pertanyaan atau pernyataan. Setiap pernyataan maupun pertanyaan diukur dengan skala penilaian Likert yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing- masing diberi bobot 1-5.

3.4. Teknik Analisis Data

3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.4.1.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013) Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung (*correlation item total correlation*) dengan r tabel dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dengan $\alpha = 5\%$, kriteria untuk penilaian uji validitas sebagai berikut:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

3.4.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, apakah alat ukur yang digunakan bisa menunjukkan hasil yang sama walaupun digunakan berkali-kali oleh peneliti yang berbeda. Uji Reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha di program SPSS dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika nilai Alpha $>$ 0.6 berarti pernyataan reliable
- b. Jika nilai Alpha $<$ 0.6 berarti pernyataan tidak reliable

3.4. Uji Asumsi Klasik

3.5.1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2012). Menurut Ghozali (2011) mendeteksi tidak adanya Multikolinieritas yaitu dengan cara:

- a. Mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10
- b. Mempunyai angka tolerance mendekati 1

3.5.2. Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2012) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dengan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati scatterplot. Jika scatterplot membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika scatterplot menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk (Suliyanto, 2011).

3.5.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2012). Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan *plotting* data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2012). Ada dua cara yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah residual tersebut berdistribusi normal atau tidak (Suliyanto, 2011), yaitu:

- a. Analisis Grafik

Dengan menggunakan Normal Probability Plot, jika data normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis digonalnya.

b. Statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov

Uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distributif kumulatif. Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika $K_{hitung} < K_{tabel}$ atau nilai $Sig > \alpha$.

3.5. Uji Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara parsial mampu menerangkan variabel dependennya. Suatu variabel independen dikatakan berpengaruh positif apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari α (0,05).

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah substruktur model yang digunakan signifikan atau tidak, sehingga dapat dipastikan apakah model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel independen bersama-sama terhadap variabel dependen (Priyatno, 2012).

Jika nilai signifikan $F \geq 0,05$, menunjukkan variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Maka model dikatakan tidak layak untuk digunakan. Jika nilai signifikan $F \leq 0,05$, menunjukkan variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Maka model dikatakan layak untuk digunakan (Sarwono dan Suhayati, 2010).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2012) koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi mempunyai nilai antara 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.6. Regresi Linier Berganda

Suliyanto (2011), menyatakan bahwa dalam regresi berganda variabel tergantung dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas, di samping juga terdapat pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Fasilitas

X3 = Tarif Pengiriman

4. HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1. HASIL
4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas
4.1.1.1. Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

| Variabel | | R hitung | R tabel | Keterangan |
|--------------------|------|----------|---------|------------|
| Kualitas Pelayanan | X1.1 | 0,590 | 0,195 | Valid |
| | X1.2 | 0,489 | | Valid |
| | X1.3 | 0,572 | | Valid |
| | X1.4 | 0,507 | | Valid |
| | X1.5 | 0,543 | | Valid |
| Fasilitas | X2.1 | 0,631 | | Valid |
| | X2.2 | 0,556 | | Valid |
| | X2.3 | 0,451 | | Valid |
| | X2.4 | 0,526 | | Valid |
| | X2.5 | 0,645 | | Valid |
| Tarif Pengiriman | X3.1 | 0,494 | | Valid |
| | X3.2 | 0,476 | | Valid |
| | X3.3 | 0,609 | | Valid |
| | X3.4 | 0,611 | | Valid |
| | X3.5 | 0,575 | | Valid |
| Kepuasan Pelanggan | Y.1 | 0,449 | | Valid |
| | Y.2 | 0,776 | Valid | |
| | Y.3 | 0,687 | Valid | |
| | Y.4 | 0,729 | Valid | |

| | | | | |
|--|-----|-------|--|-------|
| | Y.5 | 0,655 | | Valid |
|--|-----|-------|--|-------|

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, tarif pengiriman, dan kepuasan pelanggan memiliki nilai R hitung di atas nilai R table. Maka dengan data yang diperoleh, pertanyaan untuk variabel tersebut dinyatakan valid.

4.1.1.2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | N of Items | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|-------------------------|------------------|------------|----------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,708 | 5 | 0,60 | Reliabel |
| Fasilitas (X2) | 0,836 | 5 | | Reliabel |
| Tarif Pengiriman (X3) | 0,731 | 5 | | Reliabel |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,869 | 5 | | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel semua lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator dan kuesioner kualitas pelayanan, fasilitas, tarif pengiriman, dan kepuasan pelanggan semua reliabel dan dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

4.1.2. Uji Asumsi Klasik

4.1.1.1. Uji Multikolinieritas

Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-----------|
| | B | Std. Error | | | | Beta | Tolerance |
| (Constant) | 4.945 | 1.927 | | 2.566 | .012 | | |
| 1 Kualitas | .374 | .088 | .375 | 4.227 | .000 | .752 | 1.329 |

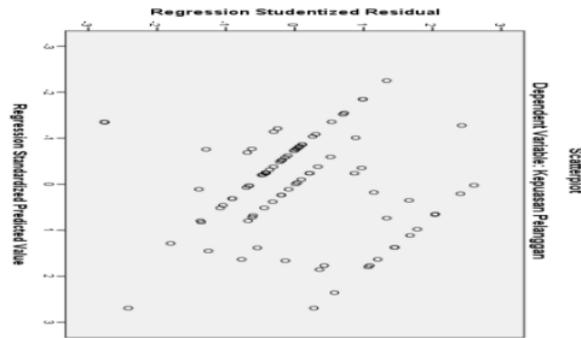
| | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| Pelayanan | | | | | | | |
| Fasilitas | .090 | .081 | .096 | 1.104 | .272 | .777 | 1.287 |
| Tarif Pengiriman | .322 | .088 | .333 | 3.658 | .000 | .714 | 1.400 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman secara berurutan yaitu 1,329; 1,287; dan 1,400 yang mana nilai VIF tersebut lebih kecil dari 10. Sedangkan angka Tolerance variabel tersebut secara berurutan yaitu 0,752; 0,777; dan 0,714 yang mana angka Tolerance tersebut mendekati angka 1. Karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan angka Tolerance mendekati 1, maka dapat dikatakan tidak ada multikolinieritas pada ketiga variabel dependen tersebut.

4.1.1.2. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

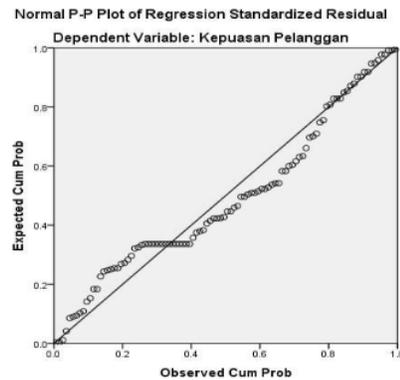


Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan pada gambar tersebut dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik berada di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan tidak ada gejala heteroskedastisitas.

4.1.1.3. Uji Normalitas

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa distribusi mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum Prob*) dengan sumbu X (*Observed Cum Prob*). Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.1.3. Uji Hipotesis

4.1.3.1. Uji T (Parsial)

Tabel 4.4 Hasil Uji T

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-----------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | | | | Beta | Tolerance |
| 1 | (Constant) | 4.945 | 1.927 | | 2.566 | .012 | | |
| | Kualitas Pelayanan | .374 | .088 | .375 | 4.227 | .000 | .752 | 1.329 |
| | Fasilitas Tarif | .090 | .081 | .096 | 1.104 | .272 | .777 | 1.287 |
| | Pengiriman | .322 | .088 | .333 | 3.658 | .000 | .714 | 1.400 |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai T hitung dan Signifikansi. Untuk

variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan Nilai T hitung 4,227 > T tabel 1,660 dan Nilai Signifikansi 0,000 < 0,05 dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel X1 mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Untuk variabel Fasilitas (X2) dengan Nilai T hitung 1,104 < T tabel 1,660 dan Nilai Signifikansi 0,272 > 0,05 dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel X2 tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dan untuk variabel Tarif Pengiriman (X3) dengan Nilai T hitung 3,658 > 1,660 dan Nilai Signifikansi 0,000 < 0,05 dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel X3 mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

4.1.3.2. Uji F (Simultan)

Tabel 4.5 Hasil Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 176.867 | 3 | 58.956 | 24.174 | .000 ^b |
| | Residual | 234.123 | 96 | 2.439 | | |
| | Total | 410.990 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Tarif Pengiriman, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan juga Nilai F hitung 24,174 > F tabel 2,70 dengan ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Tarif Pengiriman (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

4.1.3.3. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .656 ^a | .430 | .413 | 1.562 | 1.681 |

a. Predictors: (Constant), Tarif Pengiriman, Fasilitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* sebesar 0,413. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Tarif Pengiriman memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 41,3% sedangkan 58,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.1.3.4. Regresi Linier Berganda

Tabel 4.7 Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|-------------------------|------------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | B | Std. Error | | | | Beta | Tolerance |
| 1 | (Constant) | 4.945 | 1.927 | | 2.566 | .012 | |
| | Kualitas Pelayanan | .374 | .088 | .375 | 4.227 | .000 | .752 1.329 |
| | Fasilitas Tarif | .090 | .081 | .096 | 1.104 | .272 | .777 1.287 |
| | Pengiriman | .322 | .088 | .333 | 3.658 | .000 | .714 1.400 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Persamaan linier antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,945 + 0,374 X_1 + 0,090 X_2 + 0,322 X_3$$

Dimana:

- Konstanta (\hat{a}) sebesar 4,945, yang berarti apabila kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman tetap atau tidak diubah, maka kepuasan pelanggan cenderung positif.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan adalah positif (0,374). Ini dapat diartikan apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Koefisien regresi variabel fasilitas adalah positif (0,090). Ini dapat diartikan apabila fasilitas yang diberikan kepada pelanggan memenuhi keinginan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
- Koefisien regresi tarif pengiriman adalah positif (0,322). Ini dapat diartikan apabila tarif pengiriman yang sesuai dengan keinginan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

4.2 PEMBAHASAN

4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji T diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan. Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi pada uji T sebesar 0,000 atau lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Ini berarti bahwa pelanggan J&T Express di Lamongan memperhatikan betul kualitas pelayanan J&T Express di Lamongan sehingga nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap jasa J&T Express di Lamongan. Hal ini berarti H1 diterima bahwa “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan”. Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohman S. & Abdul F.W (2021), Abdurrahman, dkk. (2019), kemudian Sakti B.J. & Mahfudz (2018) dengan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

4.2.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji T diperoleh hasil bahwa fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan. Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi pada uji T sebesar 0,272 atau lebih besar dari taraf signifikan 0,05. Ini berarti bahwa pelanggan J&T Express di Lamongan memperhatikan betul fasilitas J&T Express di Lamongan sehingga nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap jasa J&T Express di Lamongan. Hal ini berarti H2 ditolak bahwa “Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan”. Hasil penelitian ini juga berbeda dengan hasil beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdurrahman, dkk. (2019) dan Sakti B.J. & Mahfudz (2018).

4.2.3. Pengaruh Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji T diperoleh hasil bahwa tarif pengiriman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan. Hal ini dapat diketahui dari nilai signifikansi pada uji T sebesar 0,000 atau lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Ini berarti bahwa pelanggan J&T Express di Lamongan memperhatikan betul tarif pengiriman J&T Express di Lamongan sehingga nantinya akan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap jasa J&T Express di Lamongan. Hal ini berarti H3 diterima bahwa “Tarif Pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan”. Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdurrahman, dkk. (2019), dengan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji F diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan. Hal ini dapat

diketahui dari nilai signifikansi pada uji F sebesar 0,000 atau lebih kecil dari taraf signifikan 0,05. Hal ini berarti jika ada peningkatan secara bersama-sama atau simultan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman maka akan berpengaruh meningkatkan kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan. Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdurrahman, dkk. (2019), dengan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan adalah sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
2. Variabel Fasilitas (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
3. Variabel Tarif Pengiriman (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.
4. Variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman secara berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka saran-saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu dapat mengirim barang dengan tepat waktu sesuai layanan yang diberikan, memahami kebutuhan pelanggan, dapat menjawab keluhan yang dirasakan pelanggan dengan baik, tanggap dalam membantu pelanggan dan masih banyak lagi yang harus dibenahi. Begitupun dengan fasilitas yang ada, misalnya diberikan tempat duduk yang lebih banyak dan nyaman untuk pelanggan mengantre. Kemudian untuk pemberian tarif pengiriman yang terjangkau oleh semua kalangan sehingga konsumen merasa puas dan dapat membuat perusahaan berkembang lebih pesat lagi.
2. Pengukuran kualitas layanan melalui survei dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan sebaiknya dilakukan pihak J&T Express secara berkala dan terus menerus sehingga perusahaan dapat mengikuti perkembangan keinginan konsumen dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Lamongan ataupun dari variabel lain misalnya lokasi, keragaman produk, dan lainnya.

GIRIMAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_J_T_EXPRESS_...

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

1%

★ Habtamu Mekonnen, Zemenu Bires, Kassegn Berhanu. "Practices And Challenges of Cultural Heritage Conservation In Historical And Religious Heritage Sites: Evidence From North Shewa Zone, Amhara Region", Research Square Platform LLC, 2021

Publication

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

GIRIMAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_J_T_EXPRESS_DI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15