

# ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN J&T EXPRESS DI KOTA PADANG MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Vella Defaren<sup>1</sup>,Irda<sup>2</sup>,Reni Yuliviona<sup>3</sup>

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: [vella.defaren0506@gmail.com](mailto:vella.defaren0506@gmail.com), [irda@bunghatta.ac.id](mailto:irda@bunghatta.ac.id), [reniyuliviona@bunghatta.ac.id](mailto:reniyuliviona@bunghatta.ac.id)

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [6]. Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan yang pertama. *Reliability/* keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Yang Kedua *Responsiveness/* daya tanggap adalah kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat. Ketiga *Assurance/* kepastian adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Keempat *Empathy/* empati adalah kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Dan kelima *Tangible/* berwujud adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang [7].

Permintaan masyarakat akan menggunakan jasa pengiriman barang, masyarakat lebih dominan menggunakan JNE dan J&T Express. Hal ini terbukti pada perbandingan *Market Share* Jasa Kurir Indonesia Pada Tahun 2017 dan 2018 bahwa JNE berada pada peringkat pertama sedangkan J&T Express berada di peringkat kedua. Pada tahun 2018 JNE mengalami peningkatan sebesar 3% dan J&T Express mengalami penurunan sebesar 3%. Namun setelah dilihat dari data pengaduan keluhan pelanggan JNE dan J&T Express tahun 2019 terdapat keluhan tertinggi pada JNE yaitu sebesar 122 keluhan sedangkan J&T Express hanya 115 keluhan. Oleh sebab itu hal inilah yang menjadi fenomena dalam penelitian yang saya lakukan.

## METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan JNE dan J&T Express di Kota Padang. [2] Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang responden yang diantaranya 50 orang responden menggunakan jasa pengiriman barang JNE dan 50 orang responden yang menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express.. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. [5] Metode ini merupakan metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yaitu pertama, Responden yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE dan J&T Express, kemudian yang kedua minimal dengan usia 17 tahun ke atas dan berdomisili di Kota Padang.

Teknik pengumpulan data digunakan dalam bentuk kuesioner. Dalam penelitian ini uji instrument penelitian diukur dengan menggunakan uji validasi ditujukan untuk mengetahui apakah sebuah pernyataan *valid* atau tidak *valid*, maka digunakan nilai *corrected item to total correlation* [4]. Teknik analisis faktor yang digunakan untuk uji validitas adalah *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*. Validitas korelasi antar variabel dalam mengukur suatu konsep dilakukan dengan melihat uji *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO-MSA)* [3].

Kemudian selanjutnya menggunjkan uji reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka menghasilkan data yang sama. Untuk analisis deskriptif menggunakan skala likert's-5 yaitu sangat setuju pada skor 5, setuju pada skor 4, netral pada skor 3, tidak setuju pada skor 2 dan sangat tidak setuju pada skor 1 menurut [2]. Teknik analisis data menggunakan program spss [1], analisis deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan profil responden dan karakteristik masing-masing variable penelitian dengan menghitung tingkat capaian responden (TCR). Metode analisis data yang digunakan adalah uji beda (t-test) *Independent Simple T-Test* [3].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

No	Variabel	Cut Off	Sig (2-Tailed)	Keterangan
1	<i>Reability</i>	0.05	0.003	Signifikan
2	<i>Responsiveness</i>	0.05	0.021	Signifikan
3	<i>Anssurance</i>	0.05	0.063	Tidak Signifikan
4	<i>Empathy</i>	0.05	0.012	Signifikan
5	<i>Tangibles</i>	0.05	0.296	Tidak Signifikan

Berdasarkan Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis dapat dilihat bahwa menunjukkan ada tiga faktor penentu kualitas pelayanan yang dinyatakan berbeda dikarenakan nilai sig (2-tailed) kecil dari 0,05, Sebaliknya 2 faktor yang tersisa mendapatkan nilai sig (2-tailed) besar dari 0,05.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah ditemukan bahwa terdapat perbedaan pada dimensi *Reliability* antara kualitas pelayanan jasa pengiriman barang JNE dan J&T, Tidak terdapat perbedaan pada dimensi *Tangible* antara kualitas pelayanan jasa pengiriman barang JNE dan J&T, Terdapat perbedaan pada dimensi *Responsiveness* antara kualitas pelayanan jasa pengiriman barang JNE dan J&T Express, Tidak terdapat perbedaan pada dimensi *Assurance* antara kualitas pelayanan jasa pengiriman barang JNE dan J&T Express, Terdapat perbedaan pada dimensi *Empathy* antara kualitas pelayanan jasa pengiriman barang JNE dan J&T Express.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka diharapkan perusahaan J&T Express di Kota Padang mempunyai perhatian yang lebih terhadap para pelanggannya, seperti menempati janji kepada pelanggan dan lebih cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Dan Spss*. Semarang: Bp Universitas Diponegoro.
- [2] Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. In Jakarta, Rineka Cipta.
- [3] Sugiono. 2015. *Penelitian Pendidikan*. Peradaban.
- [4] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. In Bandung.
- [6] S. Dewi Dan Ernawati. 2012. *Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Dealer Toyota Dengan Dealer Daihatsu Di Yogyakarta Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* Vol. 12, Oktober 2012, 12(2), 116–123.
- [7] Resusun, A. R., Tumbel, A. L., Mandagie, Y., Perbandingan, A., Pelayanan, K., &Kepuasan, T. 2019. *Konsumen Pengguna Transportasi Online Gojek Dan Grab Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Mesin Unsrat Comparative Analysis Of The Quality Of Service To Consumer Satisfaction Users Of Go-Jek And Grab Online Transportation On Students Faculty Of Unsrat Engineering Machine*. Vol. 7(4), 6030–6036.