PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN TARIF PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI KOTA PADANG

Nadila Marzeli¹⁾, Lindawati²⁾

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung hatta

E-mail : nadilamarzeli14@gmail.com, lindawati@bunghatta.ac.id

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 [1]. Bahwasanya kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan itu sebagai respon para pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang telah dirasakan oleh garapan sebelumnya setelah menggunakan produk jasa. [2]. Untuk mendukung argumen yang ditulis maka dilakukan survey top brand index tahun 2019-2022 mengalami penurunan walaupun tetap memimpin top brand index. Fenomena ini menjadi sebuah topik yang menarik untuk dibahas karena minimnya penelitian, Diharapkan penelitian ini mampu memberikan manfaat sebagai tambahan referensi yang dipergunakan untuk bahan perbandingan dan kerangka acuan untuk permasalahan yang sejenis serta dapat memberikan manfaat untuk perusahaan jasa j&t express untuk mempertahankan keunggulan jasa mereka.

METODE

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif, analisis deskriptif diperlukan agar mengetahui tingkat capaian responden (TCR), SPSS digunakan sebagai alat pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka dari itu diperlukannya prosedur Confirmatory Factor Analysis (CFA) yang berfungsi sebagai uji validitas dan reliabilitas. Seluruh masyarakat kota Padang yang menggunakan jasa j&t express dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini. Variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tarif pengiriman dijadikan sebagai independen dan kepuasan pelanggan sebagai dependen. Teknik pengambilan sampel dengan ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian dikenal sebagai *purposive sampling* [3]. Ciri-ciri yang dipakai yaitu umur 17 tahun keatas merupakan usia yang akan dijadikan responden. Pendidikan terakhir minimal SMA/Sederajat. Sampel diambil sebanyak 100 responden di hitung berdasarkan perhitungan (Sugiyono, 2016) [3]. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 20 kali dari variabel yang diteliti, terdapat 4 variabel (kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman dan kepuasan pelanggan) maka jumlah variabel dikali 20 = 80, dibulatkan menjadi 100 responden. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data menggunakan kuesioner dengan skala likert lima jawaban.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji hipotesis dilakukan untuk mengukur hubungan antara dua variabel atau lebih dan menunjukkan arah hubungan antara variabel tersebut [4]. Jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak. Ini menandakan bahwa secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 1 Pengujian Hipotesis

Konstanta dan Variabel Bebas	Koefisien Regresi	T hitung	Sig.	Ket
Konstanta (a)	0,733	0,716	0,476	-
Kualitas Pelayanan (X1)	0,079	2,211	0,029	H1 diterima
Ketepatan Waktu (X2)	0,048	1,195	0,235	H2 ditolak
Tarif Pengiriman (X3)	0,109	4,244	0,001	H3 diterima

Berdasarkan Tabel 1. Diatas terlihat bahwa Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,079 dan t hitung 2,211 serta signifikan 0,029 (kecil dari 0,05). Temuan ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dapat diterima. Variabel ketepatan waktu (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,048 dan t hitung 1,195 serta signifikan 0,235 (besar dari 0,05). Temuan ini dapat diartikan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) ditolak. Variabel tarif pengiriman (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar

0,109 dan t hitung 4,244 serta signifikan 0,001 (kecil dari 0,05). Temuan ini dapat diartikan bahwa tarif pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dapat diterima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengolahan data maka ditemukanlah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang, ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang, dan tarif pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Kota Padang.

Penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan maka untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat memperluas sampel, dan menambahkan satu variabel baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV. Andi Offise.
- [2] Soegoto. (2013). "Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1 (3), hal.. 1271-1283.
- [3] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [4] Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.