

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Cabang Penanggungan Kota Kediri)

Mohammad Novito Reraldy¹, Karari Budi Prasasti², Taufik Akbar³
¹⁻³Universitas Islam Kediri, Indonesia

E-mail: incvormir@gmail.com¹, kararibudiprasasti@uniska-kediri.ac.id², taufikakbar@uniska-kediri.ac.id³

Abstrak

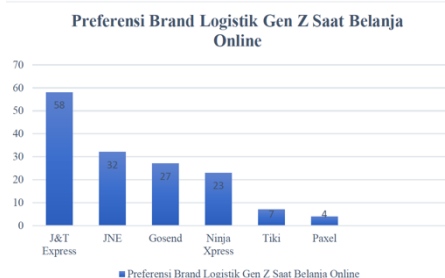
Dampak yang diberikan oleh variabel bebas yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap variabel tetap yakni kepuasan yang dilakukan oleh pelanggan J&T Express Cabang Penanggungan. Kuantitatif merupakan metode yang digunakan dan *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan, sedangkan untuk kriteria dari sampel yang digunakan adalah konsumen yang telah menggunakan layanan dari J&T Express Cabang Penanggungan lebih dari satu kali sejumlah 140 responden melalui kuisisioner yang dilakukan secara *online*. Sebelum melakukan uji hipotesis peneliti menggunakan beberapa pengujian terlebih dahulu seperti uji validitas dan uji reliabilitas pada setiap butir pernyataan yang digunakan, serta melakukan uji asumsi klasik untuk meninjau apakah variabel – variabel yang digunakan layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan dan tarif pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, akan tetapi berbeda dengan ketepatan waktu yang berpengaruh akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan ketika disimultankan ketiga variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggungan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Ketepatan Waktu; Tarif Pengiriman;Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Sejarah pengiriman barang di Indonesia dimulai sejak zaman kolonial, ketika sistem transportasi masih sangat terbatas. Pada masa itu, pengiriman barang dilakukan dengan menggunakan jalur laut dan darat melalui kendaraan tradisional. Seiring dengan perkembangan zaman, terutama setelah kemerdekaan, industri pengiriman mulai berkembang dengan munculnya berbagai perusahaan pengiriman. Beberapa perusahaan ekspedisi pengiriman barang yang telah berdiri di Indonesia seperti JNE, Pos Indonesia, J&T Express, Tiki, dan beberapa ojek *online*.

Beberapa tahun kebelakang jasa ekspedisi mengalami peningkatan pengiriman yang signifikan, apalagi sejak diterpa virus *covid-19*. Di Indonesia ada beberapa perusahaan jasa pengiriman seperti J&T Express, JNE, Tiki, Anteraja, GoSend dan seterusnya. Tetapi dalam kasusnya perusahaan J&T Express yang mendapatkan perhatian lebih oleh para penjual dari tempat belanja online sebanyak hampir 60% seperti yang disajikan dalam tabel berikut.

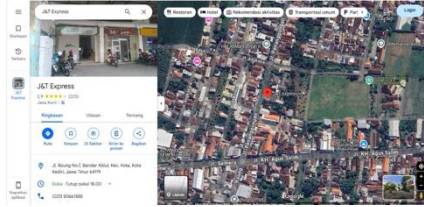


Gambar 1. Layanan Ekspedisi yang Menjadi Preferensi Gen Z Saat Belanja Online
Sumber : GoodStats Data

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Cabang Penanggungan Kota Kediri)

Mohammad Novito Reraldy, Karari Budi Prasasti, Taufik Akbar

J&T Express di Kota Kediri telah membuka lebih dari 5 gerai, dan J&T Cargo memiliki lebih dari 3 gerai. Namun setiap gerai J&T Express dan J&T Cargo memiliki jumlah rating atau ulasan dalam google maps yang berbeda-beda. Dalam gambar berikut ada beberapa gerai J&T Express dan J&T Cargo di Kota Kediri yang masih aktif melayani pengiriman barang.



Gambar 2. J&T Express Cabang Penanggungan Kota Kediri

Sumber : Google Maps, 2025.

Dari gambar 2 dapat dilihat bahwa dari rating google map, J&T Express Cabang Penanggungan Kota Kediri mendapat rating sebesar 3,9 dari 5 dan lebih dari 200 penilaian, hal ini membuktikan beberapa orang merasa puas dengan J&T Express Cabang Penanggungan Kota Kediri. Namun pada saat ini yang menjadi permasalahan adalah di Kota Kediri sudah banyak muncul pesaing serupa dengan pelayanan yang sedikit mirip atau bahkan lebih baik dan menawarkan tarif harga yang juga kompetitif yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggannya.

Menurut Soegoto dalam Bahrin & Putra (2023) ‘Perasaan yang dimiliki pelanggan, secara absolut baik kebahagiaan, kekecewaan, sedih, dan perasaan lain yang muncul dari komparasi antara kinerja suatu produk dan ekspektasi pelanggan terhadap produk tersebut.’ Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman antara lain adalah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman. Sementara Kualitas pelayanan menurut Febriani dan Cahya dalam Utomo & Putra (2024) ‘kualitas pelayanan adalah usaha untuk mengenali kebutuhan dan keinginan konsumen, karena pelayanan yang ditunjukkan secara jelas oleh pengguna akan cepat memperoleh nilai yang lebih rendah atau lebih jelek dari ini’.

Ketepatan waktu menurut Handoko dalam Bahrin & Putra (2023) ketepatan waktu adalah seberapa lama waktu yang diperlukan sejak konsumen untuk memesan barang hingga barang itu datang kepada konsumen secara aman dan pada waktu yang sudah dijelaskan’. Pada dasarnya ketepatan waktu merupakan sebuah perkiraan waktu dari perusahaan tentang kapan barang yang dikirimkan oleh pemilik barang kepada pembeli dengan aman dan sesuai perkiraan yang diberikan oleh perusahaan ekspedisi pengiriman.

Selain itu, faktor lainnya adalah tarif pengiriman. Menurut Kotler dalam Nasihah (2023) ‘mengemukakan bahwa tarif ialah jumlah uang yang wajib diselesaikan konsumen guna mendapatkan produk’. Tarif pengiriman termasuk pembayaran yang diberikan pelanggan demi memperoleh sebuah barang atau mendapatkan layanan jasa. Tarif pengiriman juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itulah yang mengindikasikan jika lebih tepat tarif pengiriman yang ditawarkan, hal itu akan lebih tinggi pula kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan perusahaannya. Maka dari itu J&T Express perlu mengatur menetapkan tarif yang tepat dalam kualitas layanan yang diberikan dan mempertimbangkan tarif harga pesaing agar pelanggan merasa puas menggunakan layanan ekspedisi pengiriman dari J&T Express.

Sebagai referensi terdahulu yang pertama yakni yang dilakukan oleh Taufiqul Huda dkk., padah tahun (2023), yakni dengan dua variabel yang sama dan variabel tetap yang sama, penelitian yang dilakukan di J&T Grati Pasuruan menunjukkan bahwasanya variabel kedua

variabel bebas tadi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan begitu juga dengan variabel bebas lainnya yakni fasilitas, dan hasil yang sama didapatkan saat melakukan secara simultan atau bersama – bersama. Sehingga dapat ditarik Kesimpulan bahwasanya dalam mencapai kepuasan pelanggan di gerai tersebut pihak J&T Grati Perusahaan memang perlu untuk melakukan sebuah evaluasi, *controlling*, dan integritas yang bagus agar konsistensi dalam mempertahankan kepuasan pelanggan J&T Grati Perusahaan terutama disektor dari ketiga variabel bebas diatas karena menunjukkan nilai positif dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Setelah itu, penelitian yang dijadikan referensi kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Theresia Febronia Mbupu dkk., (2024) yakni dengan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel tetap sedangkan pengguna jasa JNE Maumere dijadikan sebagai obyek dalam penelitian ini. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini baik yang dilakukan secara parsial dengan menghubungkan setiap variabel bebas dengan variabel tetap juga secara simultan dengan menghubungkan dua variabel bebas secara bersama – sama dengan variabel tetap menunjukkan pengaruh yang signifikan dan positif. Hal ini menunjukkan bahwasanya kedua variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan ketepatan waktu memiliki peran yang penting dalam menjaga kepuasan pelanggan pengguna jasa JNE Maumere, sehingga sangat diperlukan kebijakan – kebijakan dari entitas yang berkaitan dengan menjaga konsistensi kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam pengiriman paket.

Referensi terdahulu yang digunakan selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Khairul Bahrul dkk., (2023) dengan menggunakan variabel bebas yang sama dengan penelitian terdahulu yang pertama yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan juga fasilitas serta kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen atau tetap. Hasil yang diperoleh sama dengan referensi – referensi sebelumnya yang menunjukkan baik secara parsial ataupun simultan bahwasanya pengaruh yang dimunculkan adalah signifikan dan positif. Sementara untuk referensi terakhir, peneliti menggunakan penelitian yang dilakukan oleh Mahdiatun Nasihah (2023), penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yang sama dengan variabel bebas yang digunakan oleh peneliti yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan juga tarif pengiriman serta juga menggunakan kepuasan pelanggan untuk menjadi variabel tetap. Hasil yang diperoleh dari penelitian yakni sama seperti referensi penelitian terdahulu sebelumnya bahwasanya dalam penelitian ini juga menghubungkan setiap variabel bebas dengan variabel tetap secara parsial dengan hasil bahwasanya baik variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan juga tarif pengiriman memiliki pengaruh yang positif dan signifikan hal yang sama berlaku ketika dihubungkan secara simultan maka hasilnya juga akan tetap sama yakni positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Kebumen.

Berdasarkan asumsi dan penjelasan diatas, peneliti mampu merumuskan empat permasalahan yang akan dibahas; Apakah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman berpengaruh signifikan dan positif secara parsial dalam artian ketika dihubungkan satu persatu terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Penanggungungan Kota Kediri seperti hasil yang diperoleh dari penelitian – penelitian sebelumnya? dan apakah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman berpengaruh signifikan secara simultan dalam artian bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Penanggungungan Kota Kediri?

Akhirnya dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa tujuan untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh ataupun dampak yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggungungan

Kota Kediri apakah memiliki nilai yang positif dan signifikan baik secara parsial ataupun secara simulatan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Tania (2021) ‘Analisis kuantitatif ialah ketika ada hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen’. Setelah mengumpulkan data dari responden, dilakukanlah analisis terhadap data tersebut. Setelah mendapatkan data dari sampel yang mewakilkan populasi, kegiatan berikut ialah menganalisisnya guna menguji hipotesis dari penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat empat variabel dengan penyebaran yakni tiga variabel bebas (kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman) serta satu variabel tetap (kepuasan pelanggan).

Seluruh pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri yang jumlahnya tidak dihitung menjadi populasi dalam penelitian ini, sementara untuk menentukan jumlah sampelnya menggunakan rumus Hair.et, (2018) ‘Jumlah minimal sampel yang seharusnya dipakai ialah 10 kali lipat dari total semua indikator’. Jadi penelitian ini menggunakan 140 responden sebagai sampel yang diperoleh dari melipat gandakan total indikator pada penelitian ini yang berjumlah 14 sebanyak 10 kali.

Kuisisioner dengan beberapa pernyataan didalamnya menjadi teknik untuk mengumpulkan data pada penelitian ini selain menggunakan metode wawancara untuk menggali informasi yang lebih detail dan relevan terhadap penelitian yang dilakukan dengan pengukuran menggunakan skala likert. Responden diberikan kesempatan untuk menjawab setiap pertanyaan dengan skor jawaban yang diberikan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga pengujian secara garis besar yakni uji instrument yang didalamnya mencakup dua uji yakni uji validitas dan uji reliabilitas, setelah untuk menguji konsistensi dan kelayakan variabel yang digunakan serta sebagai syarat dilakukannya uji hipotesis menggunakan uji regresi linier berganda maka peneliti juga melakukan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas, terdapat uji analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji f serta koefisien determinasi.

Terdapat empat hipotesis dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

- H1 : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri,
- H2 : Bagaimana pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri,
- H3 : Bagaimana pengaruh tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri,
- H4 : Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman secara simultan atau bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dibantu dalam melakukan analisisnya dengan aplikasi SPSS for windows 27.0 yakni *tools* yang memudahkan bagi seorang peneliti untuk menganalisis data – data yang diperoleh kedalam bentuk angka. Berikut merupakan hasil dari penelitian yang telah peneliti lakukan:

Uji Validitas

Pengujian ini ditujukan untuk menentukan apakah skor pada setiap butir – butir pertanyaan itu valid atau tidak, dengan melihat apabila nilai Sig.(2-tailed) < 0,05 maka dinyatakan valid. Hasil uji validitas, dilihat bahwa setiap item pertanyaan nilai Sig.(2-tailed) berada dibawah 0,05 (< 0,05), hasil pengujiannya sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | Probabilitas Korelasi Sig,(2-tailed) | Standar Uji Validitas | Keterangan |
|-------------------------|-------|--------------------------------------|-----------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | X1.1 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X1.2 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X1.3 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X1.4 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| | X1.5 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X1.6 | 0,003 | 0,05 | Valid |
| | X1.7 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X1.8 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X1.9 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X1.10 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Ketepatan Waktu (X2) | X2.1 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X2.2 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| | X2.3 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X2.4 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X2.5 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X2.6 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Tarif Pengiriman (X3) | X3.1 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X3.2 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X3.3 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X3.4 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X3.5 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X3.6 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X3.7 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | X3.8 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Y.1 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | Y.2 | 0,001 | 0,05 | Valid |
| | Y.3 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | Y.4 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | Y.5 | 0,000 | 0,05 | Valid |
| | Y.6 | 0,000 | 0,05 | Valid |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Reabilitas

Pengujian ini akan memperhatikan nilai *Cronbach's Alpha* di dalamnya, apabila memiliki nilai di atas 0,60 ($> 0,60$) maka item pertanyaan akan dinyatakan reliabel, sehingga item akan dinyatakan konsisten. Hasil dari uji ini adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|-------------------------|-------------------------|----------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,641 | $> 0,60$ | Reliabel |
| Ketepatan Waktu (X2) | 0,613 | $> 0,60$ | Reliabel |
| Tarif Pengiriman (X3) | 0,631 | $> 0,60$ | Reliabel |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,676 | $> 0,60$ | Reliabel |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Normalitas

Pengujian perihal apakah pendistribusian yang dilakukan oleh variabel bebas dan tetap itu dikatakan normal atau tidak peneliti memastikannya dengan melakukan uji normalitas. Ketentuan yang berlaku adalah sebuah variabel dikatakan normal apabila memiliki nilai sig. yang lebih dari 0,05 ($> 0,05$) dan apabila nilai yang dihasilkan kurang dari 0,05 ($< 0,05$) maka variabel itu dianggap tidak mampu untuk mendistribusikan secara normal, hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

| Variabel | Asymp. Sig (2-tailed) | Alpha | Keterangan |
|--|-----------------------|----------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), Tarif Pengiriman (X3), Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,200 | $> 0,05$ | Normal |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Linearitas

Melihat nilai *Sig. Deviation from linearity* apabila di atas 0,05 ($> 0,05$) maka dinyatakan bahwasanya variabel independen dan dependen dalam sebuah penelitian dikatakan memiliki sifat yang linier. Namun apabila memiliki nilai *Sig. Deviaion from linearity* dibawah 0,05 ($< 0,05$) maka dinyatakan hubungannya tidak memiliki sifat linier. Berikut hasil pengujian uji linearitas di bawah ini:

Tabel 4. Uji Linearitas

| Variabel | Nilai Sig. <i>Deviation from linearity</i> | Standar Linearitas | Keterangan |
|-------------------------|--|--------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,643 | $> 0,05$ | Linear |
| Ketepatan Waktu (X2) | 0,084 | $> 0,05$ | Linear |
| Tarif Pengiriman (X3) | 0,062 | $> 0,05$ | Linear |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Multikolinearitas

Syarat uji ini dilihat dari pengukuran nilai tolerance < 1 dan nilai dari VIF < 10 , artinya tidak terjadi multikolinearitas. Tujuan dari dilakukannya pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa antar variabel bebas itu tidak saling mengintervensi satu dengan lainnya. Adapun hasil pengukuran ini di dapat adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|-------------------------|-----------|-------|---------------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,853 | 1,172 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| Ketepatan Waktu (X2) | 0,996 | 1,004 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| Tarif Pengiriman (X3) | 0,850 | 1,176 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini sebenarnya memiliki dua macam pengujian yakni pengujian mengguna uji scatterplot dan juga uji glejser, namun peneliti hanya menggunakan yang uji glejser karena untuk menentukan apakah variabel itu terjadi heterokedastisitas ataupun tidak itu diperbolehkan hanya menggunakan satu uji saja tidak harus keduanya digunakan. Untuk melihat apakah terdapat perbedaan *variance residual* anatara satu pengamatan dengan yang lainnya dalam konteks model regresi adalah tujuan dilakukannya uji ini.

Dalam pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode uji GLejser memiliki syarat bahwasanya nilai Sig. pada masing – masing variabel bebas harus lebih dari 0,05 ($>0,05$) dapat dikatakan terhindar atau tidak terjadi heteroskedastisitas didalamnya. Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Variabel | Nilai Sig. | Standar Heteroskedastisitas | Keterangan |
|-------------------------|------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,816 | $>0,05$ | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |
| Ketepatan Waktu (X2) | 0,530 | $>0,05$ | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |
| Tarif Pengiriman (X3) | 0,309 | $>0,05$ | Tidak Terjadi Heteroskedastisitas |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Uji Persamaan Regresi Linear Berganda**Tabel 7. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda**

| Variabel | Regresi (B) | t hitung | t tabel | Sig t | keterangan |
|---|-------------|----------|---------|--------|--------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 0,197 | 3,535 | 1,977 | 0,001 | Ha diterima |
| Ketepatan Waktu (X2) | 0,099 | 1,380 | 1,977 | 0,170 | Ha ditolak |
| Tarif Pengiriman (X3) | 0,218 | 3,106 | 1,977 | 0,002 | Ha diterima |
| Konstanta | | | | 8,207 | |
| Nilai Korelasi (R) | | | | 0,729 | |
| Nilai Koefisien Determinasi (R ²) | | | | 0,532 | |
| F Hitung | | | | 12,874 | |
| Signifikan F | | | | 0,000 | |
| Y | | | | | Kepuasan Pelanggan |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Berdasarkan tabel 7, pengujian analisis regresi linear berganda pada penelitian ini dapat disusun melalui persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 8,207 + 0,197X_1 + 0,099X_2 + 0,218X_3 + e$$

Penjabarannya adalah sebagai berikut :

- 1) Apanila nilai pada variabel bebas pada penelitian ini yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman tidak mengalami peningkatan maka nilai yang dimiliki oleh kepuasan pelanggan sebagai variabel tetap pada penelitian ini adalah sebesar 8,207. Sehingga dapat diasumsikan tanpa pengaruh apapun nilai yang dimiliki oleh kepuasan pelanggan adalah sebesar 8,207.
- 2) Hubungan yang dimiliki antara variabel bebas dengan variabel tetap pada penelitian ini masuk kategori kuat positif dan signifikan karena memiliki nilai yang bukan negatif yakni sebesar 0,729 yang dimana angka itu mendekati angka 1 yang menjadi batas maksimal hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian.
- 3) 0,532 atau yang diasumsikan 53,2% dalam persen, menunjukkan bahwasanya pengaruh yang diberikan ketika variabel bebas yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel tetap, yang pada artinya memiliki dominasi dibandingkan variabel – variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan lainnya dengan total sebesar 46,8 % saja.
- 4) Kenaikan pada variabel kualitas pelayanan akan bertambah sebesar 0,197 persetiap satuannya karena memiliki nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (b₁) sebesar 0,197 bernilai positif dengan syarat variabel lainnya harus konstan atau tetap.
- 5) Kenaikan pada variabel ketepatan waktu akan bertambah sebesar 0,099 persetiap satuannya karena memiliki nilai koefisien regresi ketepatan waktu (b₂) sebesar 0,099 bernilai positif dengan syarat variabel lainnya harus konstan atau tetap.
- 6) Kenaikan pada variabel tarif pengiriman akan bertambah sebesar 0,218 persetiap satuannya karena memiliki nilai koefisien regresi tarif pengiriman (b₃) sebesar 0,218 bernilai positif dengan syarat variabel lainnya harus konstan atau tetap.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini memiliki Syarat pengujian ini tingkat signifikansi $< 0,05$. apabila nilai sig. itu memiliki nilai di bawah $0,05$ maka dapat dihasilkan bahwasanya hipotesis akan diterima, akan tetapi jika berada di atas $0,05$ maka hipotesis akan ditolak. Adapun hasil pengujian secara parsial dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji t

| Variabel | t hitung | t tabel | sig | Kesimpulan |
|-------------------------|----------|---------|-------|-------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | 3,535 | 1,977 | 0,001 | Ha diterima |
| Ketepatan Waktu (X2) | 1,380 | 1,977 | 0,170 | Ho ditolak |
| Tarif Pengiriman (X3) | 3,106 | 1,977 | 0,002 | Ha diterima |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan tarif pengiriman akan menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan hal ini dikarenakan keduanya memiliki nilai sig yang berada di bawah $0,05$ ($<0,05$) yang berarti hipotesis satu dan tiga diterima. Berbeda dengan variabel kedua yakni ketepatan waktu yang dimana memiliki nilai sig. berada di atas $0,05$ yang menunjukkan bahwasanya variabel tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel tetapnya karena hanya memiliki nilai sig. yakni $0,170$ jauh lebih tinggi dibandingkan dengan $0,05$. Hasil tadi berdasarkan dengan keterangan di atas dan mengacu pada tabel 8.

Hasilnya secara parsial variabel bebas untuk yang kualitas pelayanan dan tarif pengiriman akan memiliki signifikan yang positif ketika mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berbeda dengan variabel ketepatan waktu yang tidak memiliki signifikan walaupun nilainya positif ketika mempengaruhi variabel dependen yakni kepuasan pelanggan.

Tabel 9. Hasil Uji F

| Variabel | Fhitung | Ftabel | Sig | Kesimpulan |
|--|---------|--------|-------|-------------|
| Kualitas pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), dan Tarif Pengiriman (X3) | 12,874 | 2,67 | 0,000 | Ha diterima |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Secara simultan atau bersama – sama ketiga variabel bebas ini mampu untuk memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan nilai sig yang dimiliki ketiga variabel ini yakni senilai $0,000$ berada di bawah $0,05$ ($<0,05$) yang menunjukkan bahwasanya hipotesis keempat dari penelitian ini diterima. Sehingga, dikatakan bahwasanya ketika kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2), dan tarif pengiriman (X3) bersama – sama atau simultan mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel tetap pada penelitian maka hasilnya adalah akan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Variabel | Nilai R ² |
|--|----------------------|
| Kualitas pelayanan (X1), Ketepatan Waktu (X2), dan Tarif Pengiriman (X3) | 0,532 |

Sumber : Hasil olah data, 2025

Dari nilai *R Square* yang diperoleh yakni sebesar $0,532$ ($53,2\%$) yang menunjukkan terdapat dominasi yang tinggi perihal pengaruh yang diberikan oleh ketiga variabel bebas yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel tetap. Sedangkan $46,8\%$ lainnya yang merupakan sisa dari $53,2\%$ tadi

dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar ketiga variabel yang telah disebutkan tadi, seperti variabel fasilitas. harga, ketepatan sasaran, dan berbagai variabel lainnya yang juga telah dijelaskan di beberapa referensi – referensi terdahulu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri

Variabel bebas yang pertama yakni kualitas pelayanan (X1) pada penelitian ini ketika dihubungkan dengan kepuasan pelanggan (Y) J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri sebagai variabel tetap secara parsial maka hasilnya adalah kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal ini dikarenakan nilai sig. yang dimiliki kurang dari 0,05 ($<0,05$) yakni sebesar 0,001.

Sehingga menunjukkan bahwasanya manajemen seharusnya memberikan perhatian lebih terhadap aspek kualitas pelayanan dengan menggalakkan beberapa program, mempertahankan kinerja, meningkatkan inovasi dalam internal perusahaan, dan juga mempertahankan kualitas pelayanan tadi dengan memberikan beberapa terobosan jitu untuk menanggulangi penurunan kualitas pelayanan yang dalam hal ini secara tidak langsung juga akan menurunkan kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Huda et al., (2023) yang menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan akan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri

Pengaruh Ketepatan Waktu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri

Variabel bebas yang kedua yakni ketepatan waktu (X2) pada penelitian ini ketika dihubungkan dengan kepuasan pelanggan (Y) J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri sebagai variabel tetap secara parsial maka hasilnya adalah kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal ini dikarenakan nilai sig. yang dimiliki kurang dari 0,05 ($<0,05$) yakni sebesar 0,170.

Oleh sebab itu, disarankan untuk manajemen khususnya dibidang operasional itu untuk memberikan perhatian lebih terhadap aspek ketepatan waktu (X2) walaupun tidak memberikan dampak yang signifikan akan tetapi ketika paket dapat diantarkan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau bahkan bisa lebih cepat hal itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri. Beberapa solusi yang dapat dilakukan adalah dengan menggalakkan beberapa program yang mampu untuk menanggulangi bagian – bagian yang berisiko untuk dapat menjadi penghambat dalam distribusi paket sehingga kinerja atau kualitas pelayanan akan terlihat lambat, mempertahankan kinerja, meningkatkan inovasi dalam internal perusahaan, dan juga mempertahankan ketepatan tadi dengan memberikan beberapa terobosan jitu untuk menanggulangi penurunan kualitas pelayanan yang dalam hal ini secara tidak langsung juga akan menurunkan kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyadinata & Toly, (2014) yang menunjukkan bahwasanya ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri

Pengaruh Tarif Pengiriman secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri

Variabel bebas yang terakhir yakni tarif pengiriman (X3) pada penelitian ini ketika dihubungkan dengan kepuasan pelanggan (Y) J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri sebagai variabel tetap secara parsial maka hasilnya adalah kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), hal ini dikarenakan nilai sig. yang dimiliki kurang dari 0,05 ($<0,05$) yakni sebesar 0,002.

Oleh sebab itu, disarankan untuk manajemen dalam menentukan harga tarif pengiriman (X3) harus benar – benar mempertimbangkan beberapa hal khususnya melihat harga pada industri yang sama, karena biasanya perusahaan pengiriman seperti ini terlalu tinggi dalam menentukan *mark up* harga tarif pengiriman yang berakibat pada konsumen atau pelanggan yang tidak tertarik untuk memakai jasa perusahaan ini, tapi juga apabila *mark up* harga terlalu tinggi maka berakibat laba tidak mampu untuk menutup biaya produksi ataupun biaya operasional yang ada di perusahaan tersebut. Sehingga yang paling tepat adalah manajemen harus benar – benar mempertimbangkan dengan benar dan bijak dalam menentukan tarif pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan, karena tarif pengiriman ini secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap bagaimana nanti kepuasan pelanggan dapat diciptakan apakah memiliki nilai kepuasan pelanggan yang tinggi atau rendah. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Nashihah (2023) yang menunjukkan bahwasanya tarif pengiriman akan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggungan Kota Kediri

Berdasarkan dengan hubungan secara simultan atau bersama – sama antara variabel bebas yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap variabel tetap yakni kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Penanggungan Kota Kediri menunjukkan bahwasanya hubungan pengaruh yang diberikan oleh ketiga variabel bebas tadi terhadap variabel tetap positif dan signifikan, hal ini didasari oleh nilai signifikansi yang dimiliki oleh ketiganya yakni sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan dengan 0,05 sehingga menunjukkan bahwasanya ketiga variabel bebas tadi secara simultan ketika dihubungkan dengan variabel tetap akan menghasilkan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel tetapnya.

Oleh karena itu, alangkah baiknya bagi manajemen ataupun kepala bidang yang menangani J&T Express Cabang yang berada di Penanggungan Kota Kediri untuk menentukan prioritasnya dalam mengambil kebijakan perusahaan perihal kualitas pelayanan, tarif pengiriman, dan juga ketepatan waktu karena ketiga variabel ini memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan serta signifikan. Perlu diketahui bersama dengan naiknya tingkat kepuasan pelanggan secara tidak langsung juga akan menaikkan kinerja perusahaan khususnya profitabilitas perusahaan karena dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi tidak hanya akan berakibat pelanggan itu akan kembali menggunakan jasa J&T untuk keperluan pengiriman barang mereka tapi mereka akan menjadi agen promosi gratis dengan merekomendasikan jasa pengiriman J&T ke calon pelanggan lainnya yang nantinya akan terus berkembang dan meningkatkan jumlah profitabilitas perusahaan seiring dengan bertambahnya konsumen ataupun pelanggan yang menggunakan jasa dari J&T.

Sehingga peneliti menyarankan kepala bidang J&T Express Cabang yang berada di Penanggungan Kota Kediri harus benar – benar fokus terhadap ketiga variabel ini yakni kualitas pelayanan, tarif pengiriman, dan juga ketepatan waktu dalam menjalankan proses bisnisnya dengan menggalakan beberapa program berbentuk promosi – promosi yang mampu menaikkan *value* dari perusahaan terutama dalam ketiga variabel tersebut seperti contoh asuransi ketepatan waktu, tarif pengiriman yang lebih murah bisa dengan melakukan *bundle* dan juga program promosi yang lainnya. Selain itu, juga diperlukan beberapa inovasi dalam ketiga aspek variabel ini untuk menunjang kinerja perusahaan dengan melihat indikator tingkat kepuasan pelanggan. Namun, variabel – variabel lainnya yang mampu mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan juga tidak dapat dikesampingkan juga harus menjadi salah satu pertimbangan karena berdasarkan data diatas bahwasanya nilai *R Square (R²)* yang dimiliki

oleh ketiga variabel ini sebesar 53,2 % sedangkan 46,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang dimana angka itu cukup tinggi apabila dihiraukan dan tetap harus menjadi perhatian walaupun kadarnya tidak seprioritas ketiga variabel bebas tadi yang memiliki nilai pengaruh yang lebih tinggi.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian yang membahas mengenai pengaruh yang dimiliki oleh ketiga variabel bebas yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan juga tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel tetap di J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri baik secara parsial ataupun simultan menghasilkan Kesimpulan yang pertama adalah secara parsial variabel bebas kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dikuatkan dengan nilai sig. yakni 0,001 yang berarti kurang dari 0,05 sehingga dikatakan bahwasanya pengaruh yang dimiliki oleh variabel kualitas pelayanan ini adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, variabel bebas yang kedua yakni ketepatan waktu (X2) juga demikian secara parsial variabel bebas ketepatan waktu (X2) memiliki pengaruh yang positif walaupun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan dengan nilai sig. yakni 0,170 yang berarti lebih dari 0,05 sehingga dikatakan bahwasanya pengaruh yang dimiliki oleh variabel ketepatan waktu ini adalah positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun tidak signifikan tapi tetap harus menjadi perhatian karena nantinya ketika disimultankan ketiga variabel bebas ini akan menghasilkan pengaruh yang sama dengan pengaruh yang diberikan variabel bebas kualitas pelayanan dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, variabel bebas yang kedua yakni tarif pengiriman (X3) juga demikian secara parsial variabel bebas ketepatan waktu (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan dengan nilai sig. yakni 0,002 yang berarti lebih dari 0,05 sehingga dikatakan bahwasanya pengaruh yang dimiliki oleh variabel tarif pengiriman ini adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri.

Terakhir, hubungan antara tiga variabel bebas yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, hal ini dilihat dari nilai sig. yang dimiliki memiliki nilai dibawah 0,05 (<0,05) yakni sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwasanya ketiga variabel bebas ini memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Penanggung Kota Kediri.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, P. T. (2022). The Effect of Timeliness of Delivery and Price on Consumer Satisfaction at Ninja Xpress Sampit. *Keizai*, 3(2), 93–104. <http://jurnal.unda.ac.id/index.php/KEIZAI/index>
- Bahrin, K., & Putra, K. G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Diky Purba Winata, & Adiel Kusuma Anugrah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bisnis Ritel Erablue Di Tangerang. *MENAWAN : Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 1(6), 126–136. <https://doi.org/10.61132/menawan.v1i6.75>
- Fandy Tjiptono, G. C. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Andi.

- Farisi, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan (O-Ranger Mobile), Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 12(1), 51–60. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v12i1.1858>
- Ghazali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Hair et.al. (2018). *Multivariate Data Analysis (Eighth Edi)*. Anabel Ainscow.
- Huda, T., Nuringwahyu, S., & Chanafi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Menggunakan Kuesioner. Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan J&T Grati Pasuruan, 14(3), 85–92. <https://jim.unis.ma.ac.id/index.php/jiagabi/article/view/21793>
- J&T Express. (2025). J&T Express Indonesia. <https://jet.co.id/>
- Juniariska, S. (2020). e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol). 143–156. www.fe.unisma.ac.id
- Keller, K. (2013). Management & Marketing. In *Journal of Clinical Orthodontics* (Vol. 58, Issue 1).
- Luffi, M. I., & Widyawati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (Spb) Di Pt. Bahtera Setia Gresik. 1–40.
- Nasihah, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kebumen (Studi Kasus Pelanggan J&T Express Kebumen). *E-JRM: Elektronik Jurnal ...*, 1–8. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6890>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Journal of Education Reserch*, 2(2), 74–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.37985/jer.v2i2.50>
- Tania, R. (2021). 2939-Article Text-12757-1-10-20210615. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam*, 3(2).
- Theresia Febronia Mbupu, Yoseph D. P. Rangga, & Magdalena Silawati Samosir. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(4), 449–454. <https://doi.org/10.59004/jisma.v1i4.151>
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Utomo, W. T., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 41–52. <https://doi.org/10.30787/jiemb.v2i1.1408>
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13.