



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETEPATAN
WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
J&T EXPRESS**

(Studi pada Pelanggan J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)

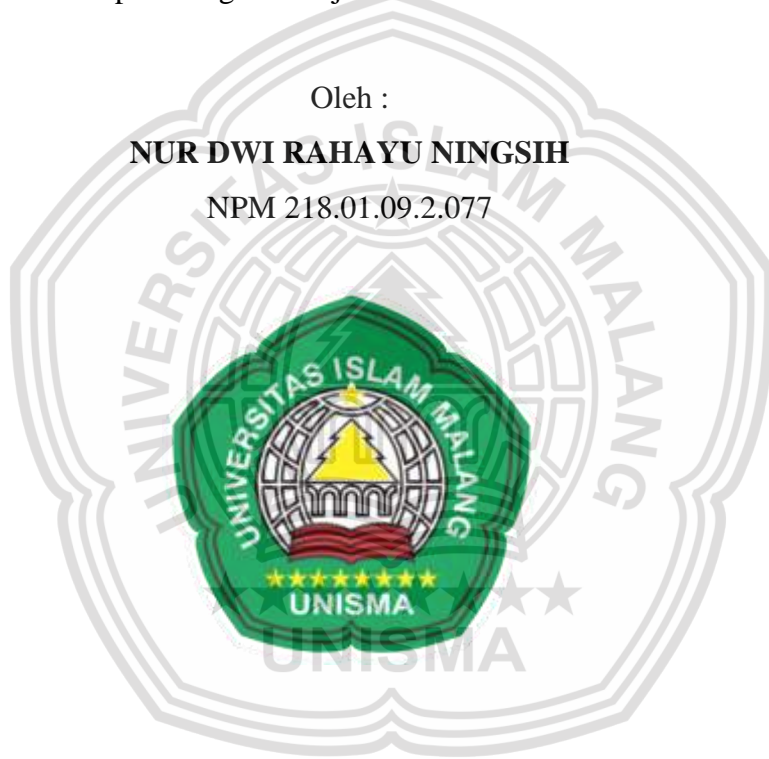
SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh :

NUR DWI RAHAYU NINGSIH

NPM 218.01.09.2.077



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETEPATAN
WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
J&T EXPRESS**

(Studi pada Pelanggan J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh :

NUR DWI RAHAYU NINGSIH

NPM 218.01.09.2.077



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG**

2022



RINGKASAN

Nur Dwi Rahayu Ningsih, 2022, **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Cabang Gempol Pasuruan**. Dosen Pembimbing I: Dr. Siti Saroh, M.Si, Dosen Pembimbing II: Daris Zunaida, S.AB., M.AB.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Cabang Gempol Pasuruan). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data ini menggunakan kuesioner. Dengan jumlah sampel 100 responden dan Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji (t) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.041, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung sebesar $2.072 > t$ tabel (1.984). Variabel Harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.017, lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $2.432 > t$ tabel (1.984). Variabel Ketepatan Waktu memiliki nilai signifikansi sebesar 0.004 lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $2.957 > t$ tabel (1.984). Dan diperoleh hasil Uji F simultan Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) Terhadap kepuasan Konsumen (Y) nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F Hitung sebesar $54.425 > F$ Tabel sebesar 2.698 yang artinya Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan

SUMMARY

Nur Dwi Rahayu Ningsih, 2022, Effect of Service Quality, Price and Timeliness on Customer Satisfaction of J&T Express Service Users Gempol Pasuruan Branch. Advisor I: Dr. Siti Saroh, M.Si, Advisor II: Daris Zunaida, S.AB., M.AB. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and timeliness on customer satisfaction of J&T Express service users Gempol Pasuruan Branch. This type of research is quantitative. This data collection technique uses a questionnaire. With a sample of 100 respondents and the sampling technique in this study used a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach.

The results showed that the test (t) of Service Quality Variable had a significance value of 0.041, the value was smaller than 0.05. Meanwhile, t count is $2.072 > t$ table (1.984). Price variable has a significance value of 0.017, smaller than 0.05. Meanwhile, for t count, the value is $2,432 > t$ table (1,984). The Punctuality Variable has a significance value of 0.004 which is smaller than 0.05. Meanwhile, for t count, the value is $2,957 > t$ table (1,984). And the results of the simultaneous F-test of Service Quality (X1), Price (X2) and Timeliness (X3) on customer satisfaction (Y) have a significance value of $0.000 < 0.05$ and an F Count value of $54,425 > F$ Table of 2,698 which means Service Quality, Price and Timeliness affect the Customer Satisfaction of J&T Express Service Users.

Keywords: Service Quality, Price, Timeliness, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi tidak dapat dipungkiri membuat persaingan dalam dunia bisnis semakin berkembang pesat. Para pebisnis banyak memanfaatkan internet sebagai strategi memasarkan produk dan jasanya. Fenomena bisnis *e-commerce* di Indonesia beberapa tahun ini juga mengalami pertumbuhan yang pesat. Dengan ini peningkatan konsumsi barang masyarakat yang dibeli secara online berdampak pada peningkatan permintaan jasa pengiriman. Jasa pengiriman memegang peran penting sebagai pendukung kegiatan *e-commerce* dalam perkembangan dunia bisnis.



Gambar 1.

Pertumbuhan Pengguna E-Commerce di Indonesia Tahun 2017-2023

Sumber : Databoks Desember 2021

Pada Gambar 1 memperlihatkan bahwa jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia tahun 2017 mencapai 140 juta pengguna, kemudian naik 10,8% menjadi 154,1 juta pengguna di tahun 2018. Dan tetap mengalami peningkatan hingga

tahun 2021 serta diperkirakan juga akan mengalami peningkatan hingga tahun 2023.

E-commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers* dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*komputer networks*) yaitu internet. (Seprina, 2018).

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:78) adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2008) respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya. Jika kinerja gagal memenuhi harapan pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan konsumen akan puas. Kepuasan pelanggan atau tidak kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi atas tidak sesuai harapan setelah menggunakan jasa tersebut.

Perusahaan memperoleh banyak sejumlah manfaat dengan tercapainya kepuasan pelanggan yang tinggi, yaitu selain dapat meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mencegah terjadinya perubahan pelanggan, mengurangi sensitivitas harga pelanggan, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan kualitas bisnis, dan mengurangi biaya operasi yang disebabkan peningkatan jumlah pelanggan.

Berbagai jasa pengiriman saat ini tengah bersaing antara lain J&T, JNE, Lion parcel, SiCepat, Ninja Express, Pos Indonesia dll. Persaingan yang ketat membuat Perusahaan jasa pengiriman berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dengan menawarkan berbagai macam layanan dan meningkatkan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk memuaskan pelanggan yang terpercaya.

J&T Express merupakan perusahaan pengiriman paket kilat (express delivery) yang melayani pengiriman serta penerimaan barang dan dokumen dari berbagai kota, kecamatan, dan kabupaten di seluruh Indonesia. J&T Express merupakan perusahaan pertama yang memberikan layanan pelopor gratis jemput paket di tempat. Pelanggan bisa mendapatkan layanan antar jemput gratis kapan saja dan dimana saja melalui aplikasi smartphone, situ website dan call center mengenai Informasi, keluhan dan klaim. (Harahap, 2021). J&T Express sukses meraih penghargaan *Top Brand Award* selama 4 (empat) tahun berturut-turut dari tahun 2018 hingga 2021 dengan kategori *courier service* di Indonesia serta pada tahun 2019 berhasil meraih penghargaan *Go Asean Champion*. (Express P. G., 2015-2022).

Tabel 1. Top Brand Index

Brand	<i>Top Brand Index</i>			
	TBI 2018	TBI 2019	TBI 2020	TBI 2021
J&T	13.9%	20.3%	27.30%	33.40%

Sumber: Top Brand-Award Februari 2022

Dari data Top Brand dapat dilihat bahwa J&T express menjadi perusahaan *Top Brand* kategori layanan jasa kurir di Indonesia. Dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami peningkatan pendapatan dari 13,9% hingga pendapatan 33.40%.

Tabel 2. Jumlah Pengiriman barang Di Cabang J&T Express Gempol

Tahun	Bulan	Total Pengiriman
2021	Juni	9.878
2021	Juli	9.952
2021	Agustus	10.195
2021	September	12.246
2021	Oktober	12.997

Sumber : J&T Express Cabang Gempol 2021

Jumlah pengiriman barang dari bulan Juni 2021 hingga bulan Oktober 2021 mengalami peningkatan. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang jauh dari harapan konsumen maka konsumen akan kecewa sebaliknya jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan senang. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh cara perusahaan memuaskan para pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang setia maka perusahaan akan bertahan lama dan sukses.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam perusahaan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan maksimal dalam hal ini memperlakukan pelanggan dengan layanan ramah, karyawan berpakaian bersih, rapi dan berseragam, penjelasan yang jelas serta prosedur yang mudah menunjukkan komitmen dan perhatian dalam melayani pelanggan. Menurut Usmara 2003:231 Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan

tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan hasil (*outcome*).

J&T Express merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang diminati oleh para pelanggan untuk mengirim barang dan dokumen sehingga perusahaan perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan perusahaan jasa lainnya, tetapi J&T Express cabang Gempol masih kurang cepat dalam melayani pelanggan sehingga perlu ditingkatkan lagi supaya pelanggan merasa puas.

Ketika para pelanggan ingin menggunakan jasa pengiriman tentu konsumen akan lebih selektif dalam memilih menggunakan jasa tersebut. Salah satu faktor yang dapat di pertimbangkan konsumen adalah harga. Dalam menentukan harga J&T Express harus memberikan harga yang mampu bersaing dengan jasa pengiriman lainnya. Menurut Kotler & Amstrong (2008:345) harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Berikut ini tabel 3 perbandingan harga pengiriman J&T Express dengan beberapa jasa pengiriman lainnya yaitu Sicepat Express dan JNE yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Perbandingan Harga Ongkos Pengiriman

No	Nama Ekspedisi	Layanan	Harga		
			Gempol-Malang	Gempol-Yogyakarta	Gempol-Medan
1	J&T	REG	14.000 (1-2 hari)	14.000 (2-3 hari)	47.000 (2-3 hari)
2	SiCepat	REG	9.000 (1-3 hari)	17.000 (2-3 hari)	50.000 (4-6 hari)
3	JNE	REG	8.000 (1-2 hari)	15.000 (2-3 hari)	45.000 (3-3 hari)

Sumber : <https://cektarif.com> Februari (2022)

Berdasarkan Tabel 3 diatas menjelaskan bahwa J&T memiliki harga ongkos kirim dan estimasi waktu pengiriman yang cenderung sama dengan jasa ekspedisi lainnya. pengiriman dari Gempol (Pasuruan) ke Malang , J&T Express menetapkan harga yang lebih mahal yaitu sebesar Rp. 14.000 dari pada JNE yang menetapkan harga sebesar Rp. 8.000 dengan estimasi pengiriman sama 1-2 hari. Sedangkan pengiriman Gempol (Pasuruan) ke Yogyakarta J&T Express menetapkan harga lebih murah sebesar RP. 14.000 dibandingkan Si Cepat yang menetapkan harga sebesar RP. 17.000 dengan estimasi waktu yang sama 2-3 hari. Untuk pengiriman Gempol (Pasuruan-Medan) harga yang ditetapkan J&T lebih mahal yaitu sebesar RP. 47.000 dari pada harga yang ditetapkan JNE sebesar Rp. 45.000 dengan estimasi pengiriman yang 3-3 hari.

Ketepatan waktu pengiriman menurut Handoko (2010:235) adalah jangka pelanggan memesan produk tersebut tiba sampai tujuan agar memperoleh kepercayaan dan kesetiaan konsumen. Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa, sehingga ketepatan waktu pengiriman barang

yang tepat merupakan metode strategi pemasaran atau cara untuk memahami kepuasan pelanggan. Jika kualitas ketepatan waktu yang diberikan memenuhi persyaratan pengguna jasa dan sebaliknya jika ketepatan waktu yang diberikan tidak memenuhi persyaratan pelanggan, maka ketepatan waktu merupakan kualitas layanan yang buruk yang dapat membuat para pelanggan mengeluh dan tidak akan kembali lagi menggunakan jasa J&T Express.

Keberadaan jasa pengiriman sangat penting untuk meningkatkan kinerja proses pengiriman barang dari satu daerah ke daerah lain. Jasa pengiriman ini adalah menjadi sarana pengangkutan barang dari lokasi pengiriman ke tempat tujuan yang diinginkan oleh pelanggan. Pada bisnis jasa pengiriman barang, pelanggan atau produsen harus saling berinteraksi dengan efektif untuk menciptakan nilai selama melakukan pembelian jasa itu.

Ada beberapa pertimbangan pelayanan jasa pengiriman yang dapat menciptakan kepuasan para pelanggan diantaranya kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu. J&T Express Cabang Gempol adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman yang melayani penerimaan dan pengiriman barang atau dokumen ke berbagai daerah di Indonesia.

Pelanggan akan merekomendasikan jasa pengiriman J&T Express dan kembali menggunakan jasanya secara ulang pada J&T Express. Jika pelanggan merasa puas, apabila pelanggan tidak merasa puas dengan jasa pengiriman J&T Express mereka tidak akan merekomendasikan ke orang lain dan tidak kembali menggunakan jasa J&T Express.

Beberapa masalah di J&T Express ditemukan setelah melakukan pra riset diantaranya seperti kurir kurang ramah, dan ketika pelanggan melakukan pengiriman barang terdapat adanya kerusakan barang saat paket diterima, paket yang diterima pelanggan tidak utuh seperti awal pengiriman. Sehingga kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan kurang maksimal dan menyebabkan kurang kepuasan dari para pelanggan saat melakukan pengiriman.

Adanya komplain dari pelanggan yang sering terjadi adalah terkait adanya keterlambatan dalam pengiriman barang yang melebihi estimasi waktu yang ditentukan, sehingga menyebabkan para pelanggan tidak merasakan kepuasan pengiriman barang yang kurang cepat.

Harga yang ditetapkan J&T Express lebih mahal dari ekspedisi yang lainnya, sehingga menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi menurun.

Berdasarkan Hasil penelitian dari Salma Hafizha dkk (2019) menunjukkan bahwa “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Fasilitas terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian dari Fahmi majid (2021) menunjukkan bahwa “ Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Mempunyai Kualitas Pelayanan yang baik di perusahaan jasa, akan menciptakan kepuasan konsumen, jika harapan tinggi dan kinerja biasa-biasa saja, kepuasan akan menimbulkan kekecewaan pada konsumen. Jika kinerja melebihi harapan kepuasan akan meningkat. Karena harapan konsumen cenderung meningkat dengan pengalaman konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti perlu mengidentifikasi kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk memenangkan pelanggan yang dihadapkan banyak pilihan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada konsumen J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas dapat diajukan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?
3. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas diperoleh tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan J&T dalam menggunakan jasa cabang Gempol Pasuruan
3. Mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan
4. Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan

D. Manfaat Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sarana pembelajaran, sehingga ilmu yang dipelajari dalam perkuliahan dapat diimplementasikan serta menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan yang luas di bidang manajemen pemasaran dan memberikan pengetahuan kepuasan pelanggan terhadap pengaruh kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol.

b. Bagi Perusahaan

Untuk bahan masukan dan saran kepada pihak J&T Cabang Gempol dalam memberikan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk merumuskan permasalahan baru yang muncul pada penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Pembahasan

Hasil dari sistematika pembahasan ini dibagi menjadi lima bab yang saling terkait. Sebelum memasuki bab pertama akan ada sampul, halaman motto, lembar persetujuan skripsi, lembar pengesahan majelis penguji, halaman orisinalitas, ringkasan summary, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan lampiran. Kemudian dilanjutkan ke beberapa bab yang akan dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu pendahuluan yang menjelaskan latar belakang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua tinjauan pustaka menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka hipotesis dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

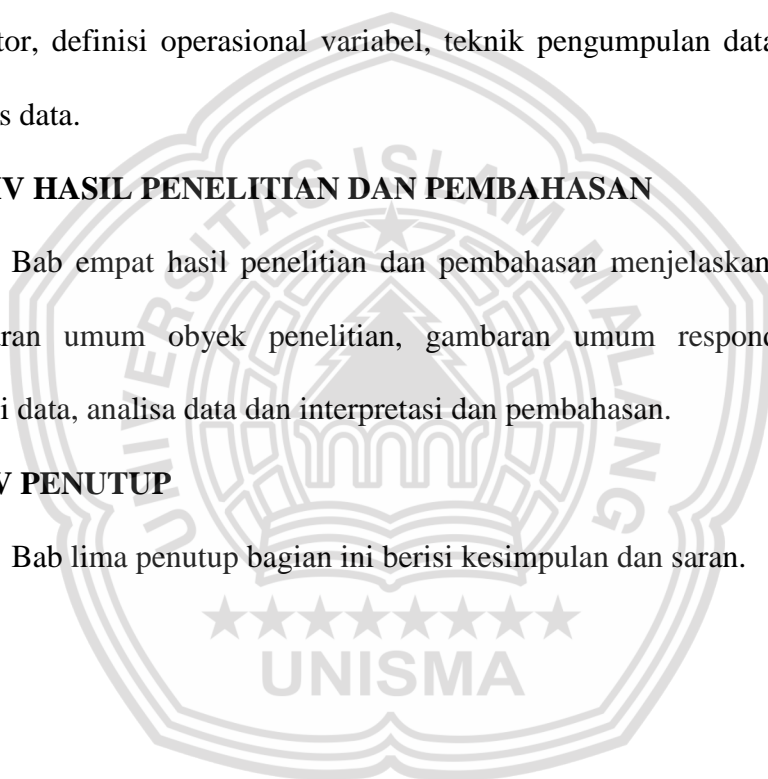
Bab tiga metode penelitian yang menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi, sampel, indikator, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan tentang gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden dan penyaji data, analisa data dan interpretasi dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab lima penutup bagian ini berisi kesimpulan dan saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express (Studi pada Pelanggan J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)” sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji (t) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.041, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung sebesar $2.072 > t$ tabel (1.984). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan H_a diterima H_0 ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji (t) Variabel Harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.017, lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $2.432 > t$ tabel (1.984). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan H_a diterima H_0 ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

3. Berdasarkan hasil uji (t) Variabel Ketepatan Waktu memiliki nilai signifikansi sebesar 0.004 lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar $2.957 > t \text{ tabel } (1.984)$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan H_a diterima H_0 ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
4. Hasil Uji F simultan Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) Terhadap kepuasan Konsumen (Y) nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F Hitung sebesar 54.425 $> F \text{ Tabel sebesar } 2.698$ yang artinya Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express

B. Saran

Bagi Perusahaan

1. Berdasarkan hasil distribusi jawaban variabel kualitas pelayanan pada indikator terendah X1.4 dengan nilai rata-rata per item 4,14 adalah jaminan yang berarti J&T Express Cabang Gempol lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan keluhan atau saran dari konsumen dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen.
2. Berdasarkan hasil distribusi jawaban variabel harga pada indikator terendah X2.6 dengan nilai rata-rata per item 4,13 adalah daya saing yang berarti J&T Express Cabang Gempol harus

mengembangkan dan mempertahankan promo, memperhatikan tingkat harga yang ditetapkan dan membandingkannya dengan harga pesaing, sehingga harga yang ditetapkan J&T dapat bersaing, karena mengingat J&T bukan jasa satu-satunya layanan pengiriman di Indonesia. Dengan menetapkan harga yang bersaing J&T dapat menguasai pemasaran, dan meningkatkan konsumen.

3. Berdasarkan hasil distribusi jawaban variabel ketepatan waktu pada indikator terendah X3.2 dengan nilai rata-rata per item 4,09 adalah Ketepatan dalam jasa pengiriman yang berarti Pada saat pengiriman paket / penjemputan paket harus memberikan pelayanan yang baik, terutama saat pengiriman/penjemputan dengan cepat agar konsumen merasa puas dan tidak ada komplain terkait keterlambatan pengiriman penjemputan paket di J&T Express Cabang Gempol Pasuruan

Untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian disarankan untuk memperluas penelitian dan menambah variabel yang lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan menambah sampel atau memperluas objek penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A, Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Express, J. (2021). *Modul Sertifikasi SPV* . Jakarta: Training & Development Department
- Ghozali, Imam. (2011). *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, H. B. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta : Salemba Empat.
- Irawan,Dharmesta.(2005). *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua*.Yogyakarta: Liberty.
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2*.Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen pemasaran jilid I (edisi 13)* .Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga belas Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad.. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Masni dan Zulfaidah. (2021). *Kinerja Manajerial* [Internet]. Gorontalo : CV. Cahaya Arsh Publisher dan Printing. Diakses dari: Google Book <https://books.google.co.id> [Diakses pada 28 November 2021]

- Priyono, Achmad Agus. (2015). *Analisis Data dengan SPSS*. Malang : Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang.
- Rahmawati, Alni, dkk. (2016). *Statistika, Edisi 1, Laboratorium Manajemen FE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*
- Siagian, Y.(2005). *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: PT Grasindo
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiarto. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andy Offset.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono.(2017) . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D., & Setiawan. A. (2013). *Statistik Kesehatan Parametrik, Non Parametrik, Validitas, dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Tjiptono, Fandy.(2001).*Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy, (2012). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy.(2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi offset.
- Umar, Husein. (2005). *Study Kelayakan Bisnis. Edisi ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Utami, C. W. (2008). *Manajemen Barang Dagangan Dalam Bisnis Ritel*. Malang: Banyumedia.

Jurnal

- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. **MAGISTRA**, 29(99).
- Attamimi, FM, Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang). **Jurnal Ilmiah Riset Manajemen** , 9 (16).
- Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. **Jurnal Manajemen dan Bisnis**, 2(1).
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). **Jurnal Ilmiah Riset Manajemen**, 9(12).
- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, E. W. (2019). Analisis harga Tiket dan fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. **Jurnal Lentera Bisnis**, 8(2), 59-75.
- 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 Manajemen Bisnis Progresif** , 13 (2), 33-41.
- Nurhaliza, S., Sujana, I., & Anggela, P. Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Ketepatan waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Ketapang. **Jurnal TIN Universitas Tanjungpura**, 5(1).
- Nystrom B, Kumar U.2005. "Delay Analysis of a Freight Train-an Improvement case study from a steel company". The World Congress on Railway Research. 28 September-1 October 2003 : Edinburgh. Lulea (SE): Lulea University of Technology.

- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Purba, M. I., & Ginting, K. E. N. (2018). Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online di Kota Medan. *Jkbm (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 5(1), 63-75.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Xpress di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73-85.
- Runtoni, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Di Kota Palembang. **Repositori UIN Raden Patah Palembang**.
- Sakti, BJ, & Mahfudz, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Diponegoro* , 7 (4), 137-144.
- Yuningsih, K. (2021). Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengirim J&T Express (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa J&T Express di Jakarta Selatan). **Google Scholar**. 1.

Situs Internet

- Cek Tarif.com. (2013-2022)., from CekTarif.com [Internet]. Diakses pada Desember 12, 2021, *Available from* : <https://cektarif.com/> [Diakses pada 12 Desember 2021]
- Express, P. G. (2015-2022). *J&T Express.*, from J&T Express [Internet], 12 Desember. *Available from*: <https://jet.co.id/> [Diakses pada 12 Desember 2021]
- Harahap, M. I. (2021, May 5). *Entrepreneur Camp.*, from Cara Jemput Paket J&T, Tak Perlu Keluar Rumah [Internet], 8 Desember *Available from* : <https://entrepreneurcamp.id/> [Diakses 8 Desember, 2021]
- Jayani, D. H., 2019. *Tren Pengguna E-Commerce Terus Tumbuh*. [Internet] *Available from*: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/> [Diakses pada 8 Desember 2021].

Kinantya, P. (2021, Agustus 12). *Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Perhubungan.*, from Dampak Wabah Covid-19 Terhadap Industri Jasa Logistik [Internet]. Diakses 18 Januari Available From :
<<https://balitbanghub.dephub.go.id/>> [Diakses pada 18 Januari 2022]

Group, F. (n.d.). *Top Brand Award.* [Internet]. Available From <<http://topbrand-award.com/>> [Diakses 7 Februari 2022].

