

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS PEKANBARU (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki)

Sri Wahyuni Nasution^{1*}, Fitri Ayu Nofirda²

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Riau

e-mail : 180304027@student.umri.ac.id

Article history

Received: 7/2/2023

Revised: 10/3/2023

Accepted: 17/3/2023

Published: 19/3/2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan J&T Express Pekanbaru yang datang ke cabang payung sekaki dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Penelitian ini bersifat *explanatory research*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.0 for windows. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan hubungan tersebut bersifat positif.

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

PENDAHULUAN

J&T Express sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman mempunyai visi misi untuk menjadi perusahaan jasa pengiriman no. 1 di Indonesia. Salah satu masalah yang berpengaruh pada perusahaan dibidang jasa pengiriman barang adalah tingkat komplain pengiriman yang tinggi, baik dari komplain masalah paket rusak, Pelayanan drop point, paket diterima kurang, paket terlambat, paket hilang, paket salah sortir, paket tidak diantar ke alamat, penerima tidak menerima paket, paket di retur tanpa persetujuan customer, masalah biaya pengiriman, paket tertukar, dan data tidak terbaca. Adanya fenomena tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan, kemudian rasa ketidakpuasan tersebut ditunjukkan dengan menceritakan hal-hal ke banyak orang secara langsung ataupun memberikan ulasan negatif di media sosial hingga akhirnya mengundang banyak tanggapan negatif lain dari orang-orang yang pernah memakai jasa pengiriman yang sama. Hal ini juga terjadi dengan perusahaan J&T Express cabang Payung Sekaki, Pekanbaru yang mana tingkat komplain pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Komplain Pelanggan Tahun 2021-2022

Tahun	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Total komplain
2021	16	74	69	124	129	57	65	90	97	101	152	5	979
2022	260	367	242	311	260	218	166	141	68	83	54	64	2,234

Sumber data: Total komplain J&T Express payung sekaki tahun 2021-2022

Tabel 1 merupakan data komplain pelanggan yang masuk ke call center J&T Express pusat Jakarta melalui telepon, whatsapp dan media sosial lainnya yang ditujukan ke J&T Express cabang payung sekaki Pekanbaru dan kemudian komplainan tersebut diteruskan ke

cabang melalui email maupun grup kerja dengan tujuan agar komplainan tersebut dapat diselesaikan dengan cepat sehingga tidak terjadi komplain berulang. Tabel diatas menunjukkan total komplain pelanggan J&T Express pekanbaru cabang payung sekaki selama dua tahun terakhir pada tahun 2021 dan 2022.

Semakin banyak perusahaan yang memaksimalkan kualitas Pelayanan maka persaingan dunia bisnis semakin ketat. Persaingan yang ketat juga dirasakan oleh perusahaan penyedia jasa ekspedisi atau pengiriman kilat. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pengguna jasa ekspedisi saat ini. Melihat adanya peluang usaha pada perusahaan penyedia jasa ekspedisi maka pebisnis berlomba mendirikan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama. Yang mana semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan agar tidak terjadi komplain pada perusahaan jasa tersebut.

Tabel 2. Jumlah dan Kategori Komplain Pelanggan

Kategori komplain	Komplain pertahun	Rata-rata komplain
1. Penerima tidak menerima a paket	Tahun 2021	264 kali
	Tahun 2022	555 kali
2. Paket terlambat	Tahun 2021	655 kali
	Tahun 2022	1155 kali
3. Paket rusak	Tahun 2021	31 kali
	Tahun 2022	25 kali
4. Paket kurang	Tahun 2021	11 kali
	Tahun 2022	5 kali
5. Paket hilang	Tahun 2021	1 kali
	Tahun 2022	3 kali
6. Salah sortir	Tahun 2021	75 kali
	Tahun 2022	79 kali
7. Paket tidak diantar ke alamat	Tahun 2021	1 kali
	Tahun 2022	8 kali
8. Paket tertukar	Tahun 2021	6 kali
	Tahun 2022	21 kali
9. Paket diretur tanpa konfirmasi	Tahun 2021	46 kali
	Tahun 2022	113 kali
10. Pelayanan drop point	Tahun 2021	20 kali
	Tahun 2022	72 kali
11. Masalah biaya pengiriman	Tahun 2021	5 kali
	Tahun 2022	6 kali

Sumber : dari data komplain J&T Express payung sekaki tahun 2021-20221

Dari tabel 2 dapat dilihat jumlah komplain paling tinggi berhubungan dengan komplain paket terlambat dengan total komplain 655 kali di tahun 2021, dan di tahun 2022 komplain paket terlambat meningkat hingga 1155 kali komplainan. Kemudian dilanjutkan komplain tertinggi kedua yaitu berhubungan dengan penerima tidak menerima paket dengan total komplain pada tahun 2021 berjumlah 264 kali dan di tahun 2022 berjumlah 555 kali komplainan.

Dalam penelitian ini, komplain yang dilakukan pelanggan umumnya berasal dari ketepatan waktu pengiriman. Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat penting mengingat ketepatan pengiriman barang akan menjadi salah satu faktor dalam kepuasan pelanggan. Penelitian Eviani & Hidayat (2021) menemukan bahwa ketepatan waktu pengiriman yang dilakukan perusahaan akan menjadi pendorong tercapainya kepuasan pelanggan. Apabila estimasi yang diberikan perusahaan dapat diproses dengan tepat waktu maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan sehingga membuat pelanggan menjadi loyal pada perusahaan tersebut. Peneliti lain yang dilakukan oleh Rohman dan Abdul (2020) juga mengkonfirmasi bahwa ketepatan proses pengiriman membawa dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Hafizha *et al.* 2019) juga memberikan hasil yang sama bahwa estimasi waktu sampai di konsumen menjadi patokan apakah Pelayanan pengiriman sesuai dengan waktu

yang sudah ditentukan atau tidak.

Selanjutnya, faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan atau tidak (Sakti dan Mahfudz, 2018). kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2015). Apabila suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan maka akan meningkatkan rasa kepuasan pelanggan.

KAJIAN PUSTAKA

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Eviani dan Hidayat (2021) berpendapat bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Dapat diartikan ketepatan waktu merupakan disiplin waktu yang harus diterapkan oleh perusahaan, semakin tepat waktu perusahaan memenuhi janjinya dalam melakukan pengiriman barang maka semakin baik citra perusahaan karena pelanggan merasa puas dan percaya jasa yang digunakan. Sama halnya dengan pendapat Dewantoro et al (2020) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu memiliki peranan yang penting dikarenakan setiap pelanggan tentu menginginkan paket yang dikirim dapat diterima dengan waktu yang sudah dijanjikan oleh penyedia jasa.

H1 : Diduga ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Fachreza *et al* (2022) berpendapat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terjadi dikarenakan kepuasan menjadi sebuah ukuran yang diberikan oleh setiap perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pada setiap pelanggannya. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

H₂ : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Hafizha *et al* (2019) mengemukakan pendapat bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan ada beberapa yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman barang, yang pertama yaitu ketepatan waktu dalam pengiriman harus diberikan yang terbaik kepada pelanggan dan sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan, yang kedua kualitas pelayanan yang merupakan salah satu kunci yang wajib dimiliki oleh perusahaan dalam mempererat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan baik yang baru memulai usaha maupun yang sudah bertahun-tahun menjalankan usaha.

H₃: Diduga ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

METODE

Bentuk penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan model deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka. Pada dasarnya pendekatan ini menggambarkan data melalui angka-angka, seperti persentase tingkat pengangguran, kemiskinan, data rasio keuangan, dan lain sebagainya. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti (Suryani dan Hendryadi, 2015).

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023 s/d selesai. Penelitian ini dilakukan pada J&T Express Pekanbaru yang bertempat di jalan Tuanku Tambusai No.136 A kecamatan Payung Sekaki. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* (acak). Karena jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui secara pasti oleh sebab itu dalam penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Hair *et al* (2017) yaitu dengan *teknik Maximum Likelihood Estimation* (MLE). Jumlah sampel yang baik menurut MLE berkisar antara 100-200 sampel. Oleh karena itu jumlah sampel yang diharapkan minimal 100 sampel dan maksimum 200 sampel. Banyak sampel adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Dikarenakan penelitian kuantitatif ini menggunakan kuesioner, maka uji kualitas data diperlukan seperti uji validitas dan reliabilitas, dan juga teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis melalui aplikasi analisis statistik SPSS versi 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Kualitas Data : Hasil Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018) uji validitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang ada pada setiap pertanyaan atau pernyataan merupakan data yang valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi (keeratn) antara hasil dari masing-masing pernyataan dalam kuesioner dengan total keseluruhan pernyataan yang ingin diukur dengan menggunakan *Bivariate Pearson* dalam SPSS.

Tabel 3. Rekapitan Output Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Ketepatan waktu pengiriman	X1.1	0.802	0.179	Valid
	X1.2	0.827	0.179	Valid
	X1.3	0.908	0.179	Valid
	X1.4	0.868	0.179	Valid
	X1.5	0.910	0.179	Valid
	X1.6	0.907	0.179	Valid
	X1.7	0.799	0.179	Valid
	X1.8	0.779	0.179	Valid
	X1.9	0.811	0.179	Valid
Kualitas pelayanan	X2.1	0.810	0.179	Valid
	X2.2	0.775	0.179	Valid
	X2.3	0.740	0.179	Valid
	X2.4	0.868	0.179	Valid
	X2.5	0.875	0.179	Valid
	X2.6	0.851	0.179	Valid
	X2.7	0.855	0.179	Valid
	X2.8	0.885	0.179	Valid

	X2.9	0.867	0.179	Valid
	X2.10	0.874	0.179	Valid
	X2.11	0.885	0.179	Valid
	X2.12	0.907	0.179	Valid
	X2.13	0.796	0.179	Valid
	X2.14	0.821	0.179	Valid
	X2.15	0.840	0.179	Valid
Kepuasan pelanggan	Y.1	0.884	0.179	Valid
	Y.2	0.890	0.179	Valid
	Y.3	0.919	0.179	Valid
	Y.4	0.917	0.179	Valid
	Y.5	0.896	0.179	Valid
	Y.6	0.922	0.179	Valid
	Y.7	0.921	0.179	Valid
	Y.8	0.933	0.179	Valid
	Y.9	0.798	0.179	Valid
	Y.10	0.906	0.179	Valid
	Y.11	0.931	0.179	Valid
	Y.12	0.875	0.179	Valid

Berdasarkan hasil dari uji validitas diatas bahwa semua variabel nilai r hitung $>$ r tabel, hal ini menunjukkan bahwa butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diukur, atau dapat dikatakan pernyataan tersebut semuanya valid. Dengan demikian seluruh item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan menentukan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas yaitu menggunakan batasan 0,60 yang artinya suatu variabel dikatakan reliabel (Ghozali, 2016)

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah item	Keterangan
1	Ketepatan Waktu Pengiriman	0.950	9	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0.970	15	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan	0.978	12	Reliabel

Dari tabel 4 diatas dapat dilihat uji reliabilitas setiap variabel dinyatakan valid. Dari hasil uji reliabilitas ketepatan waktu pengiriman sebesar 0,950, kualitas pelayanan sebesar 0,970, kepuasan pelanggan sebesar 0,978, memiliki nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Uji Asumsi Klasik :

Hasil Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *kolmogorov smirnov* (K-S). Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Jika tingkat signifikan kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		120
Normal Parameters ^a	Mean	-0.1232815
	Std.Deviation	2.06133663
Most Extreme Differences	Absolute	.041
	Positive	.038
	Negative	-.041
Test Statistic		.041
Asymp.Sig.(2-tailed)		0.200

Berdasarkan tabel 5 dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai sig. lebih dari 0,05 maka ada hubungan yang normal secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai p-value (asyp.Sig 2- tailed) 0,200 ($0,200 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian telah memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018) Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel independen.

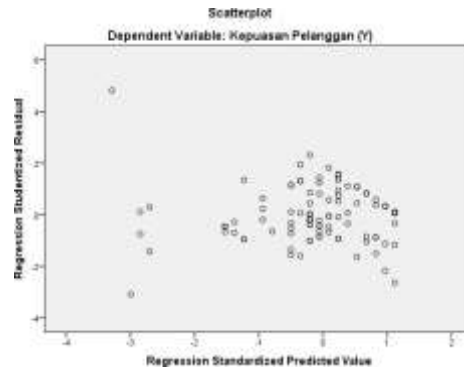
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	coefficients ^a		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 Ketepatan Waktu Pengiriman	0.146	6.859	Tidak Ada Multikol
2 Kualitas Pelayanan	0.146	6.859	Tidak Ada Multikol

Berdasarkan hasil pengujian yang terdapat pada table 6 diperoleh nilai tolerance (tingkat kesalahan) dari variabel ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan sebesar 0,146 lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF sebesar 6,859 lebih kecil dari 10, maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel bebas menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinieritas karena masing-masing variabel memiliki toleransi lebih besar dari 0,1 dan VIF (nilai penyimpangan) lebih kecil dari 10.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain Ghozali (2013). Heteroskedastisitas merupakan faktor yang menyebabkan model regresi tidak efisien atau akurat. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (ketidaksamaan varian). Cara memprediksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*, apabila titik-titik menyebar secara acak baik di bagian atas angka nol atau dibagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.



Berdasarkan gambar diatas yang dihasilkan dari uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis dengan grafik *scatterplot* tidak dapat sepenuhnya mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas. Untuk itu diperlukan uji statistik yang dapat menjamin keakuratan hasil.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda :

Menurut Ghozali (2018) analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
 Coeficients^a

Variabel	B	Std. Error
(Constant)	2,311	1,891
Ketepatan Waktu	.0413	.083
Kualitas Pelayanan	.0351	.100

a. Dependen Variabel: kepuasan pelanggan

Persamaan Regresi Linier Berganda dari tabel diatas dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = 2.311 + 0.413X_1 + 0.0351X_2 + e$$

Keterangan:

- a = Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 2.311. Artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.
- b1 = Nilai koefisien regresi variabel ketepatan waktu sebesar 0.413. Artinya apabila nilai variabel ketepatan waktu naik satu satuan maka kepuasan pelanggan juga akan naik dengan asumsi variabel lain konstan
- b2 = Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.351. Artinya apabila nilai variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka kepuasan pelanggan juga akan naik dengan asumsi variabel lain konstan

Hasil Uji Kelayakan Model

Hasil Uji F

Uji kelayakan model atau yang lebih populer disebut sebagai uji f (ada juga yang menyebutnya sebagai uji simultan model) merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak (andal) disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel - variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	Anova ^b			F	Sig
	Sum of squares	df	Mean square		
Regression	8788,187	2	4394,093	284.466	0.000 ^b
Residual	1807,2780	117	15,447		
Total	10595,467	119			

Nilai prob.f hitung (sig.) pada tabel Anova nilainya 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh antara ketepatan waktu dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial).

Tabel 9. Hasil Pengujian Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan

Model	T hitung	T tabel	Sig	Keterangan
Constant	1.222		.0224	Diterima
Ketepatan waktu pengiriman	4.993	1.979	.000	Diterima
Kualitas pelayanan	3.515	1.979	.001	

Berdasarkan data olahan diatas diketahui t hitung sebesar 4.933 dan t tabel sebesar 1.979 dengan nilai signifikansi 0,00. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel atau $4.933 > 1.979$ dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Ini berarti variabel ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kesimpulannya H_1 diterima.

Berdasarkan data olahan diatas diketahui t hitung sebesar 3.515 dan t tabel sebesar 1.979 dengan nilai signifikansi 0,001. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel atau $3.515 > 1.979$ dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Ini berarti variabel kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kesimpulannya H_2 diterima.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan persentase variabel independen secara bersamaan terhadap terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji koefisien determinasi adalah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Model

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 ^a	.829	.827	3.93025

- Nilai koefisien korelasi R sebesar 0.911 menunjukkan hubungan atau korelasi yang sedang antara ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi positif yang artinya terdapat hubungan positif antara variabel dependen dengan variabel independen sebesar 91.1%.

- b. Nilai R square (koefisien determinasi) sebesar 0,829 yang artinya bahwa secara simultan variabel ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 82,9%, sedangkan 17,1% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap variabel ketepatan waktu menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian variabel ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t hitung 4.993 lebih besar dari t tabel 1.979 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman sebagai faktor penentu pada saat konsumen ingin menggunakan J&T Express Payung Sekaki untuk mengirim barang. Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu memiliki peranan yang penting dikarenakan konsumen tentu menginginkan paket yang dikirim dapat diterima dengan waktu yang sudah dijanjikan oleh penyedia jasa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artati (2022) dimana hasil penelitiannya menyatakan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eviani dan Hidayat (2021) juga memberikan hasil yang sama bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan yang mana semakin tepat waktu perusahaan memenuhi janjinya dalam melakukan pengiriman barang maka semakin baik juga kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Dewantoro *et al.* (2020) juga memberikan hasil yang positif dan signifikan dimana pelanggan menjadikan ketepatan waktu pengiriman sebagai faktor penentu pada saat ingin menggunakan jasa tersebut untuk mengirim barang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai t hitung 3.515 lebih besar dari t tabel 1,979 dan nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fachreza *et al.* (2022) yang mengatakan bahwa apabila kualitas pelayanan diberikan semakin bagus maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Penelitian yang dilakukan oleh (Mawarni & Adi, 2022) memberikan hasil yang sama kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Sakti dan Mahfudz (2018) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan yang mana semakin bagus kesan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan akan mempengaruhi pelanggan yang datang.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel ketepatan waktu mempunyai peran dalam kepuasan pelanggan.

2. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan dapat dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai peran dalam kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis yang sudah dilakukan dapat dikatakan ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel ketepatan waktu dan kualitas pelayanan bersama-sama mempunyai peran dalam memberikan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Artati, S. E. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada j&t express kota bima*. 9(1), 3–26.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). 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.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
- Fachreza, A. M., Arisman, A., & Barlian, B. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN: Survey Pada Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Indihiang. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(4), 449–454.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (8th ed.)*. 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>
- Joseph F. Hair, J., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, & Marko Sarstedt. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (secon edit).
- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). PENGARUH FASILITAS SISTEM PELACAKAN ONLINE, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450. <https://stiemitaaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/556>
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1). <https://doi.org/10.31334/logistik.v5i1.1188>
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif* (edisi pert). PRENADAMEDIA GROUP. Tjiptono, F. (2019). Perilaku Konsumen: Definisi, Domain, Determinan. *Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Perilaku Konsumen*, 103.
- Ahyaruddin, M. and Akbar, R. (2016) 'the Relationship Between the Use of a Performance Measurement System, Organizational Factors, Accountability, and the Performance of Public Sector Organizations', *Journal of Indonesian Economy and Business*, 31(1), pp. 1–21. Available at: <https://doi.org/10.22146/jieb.10317>.
- Azmi, Z. and Aprayuda, R. (2021) 'Apakah Kompensasi Eksekutif Bank dapat Mempengaruhi Manajemen Laba?', *Jurnal Kajian Akuntansi*, 5(2), pp. 193–211. Available at: <https://doi.org/10.33603/jka.v5i2.4871>.
- Darwin, R., Sari, D.W. and Heriqbaldi, U. (2022) 'Dynamic Linkages between Energy Consumption, Foreign Direct Investment, and Economic Growth: A New Insight from Developing Countries in Asia', *International Journal of Energy Economics and Policy*, 12(6), pp. 30–36. Available at:

- <https://doi.org/10.32479/ijeep.13552>.
- Fikri, K. et al. (2021) 'Mediation and moderation models on the effect of empowering leadership and professionalism toward lecturer performance', *Quality - Access to Success*, 22(184), pp. 192–202. Available at: <https://doi.org/10.47750/QAS/22.184.25>.
- Fikri, K. et al. (2023) 'The Influence Of Empowering Leadership And Professionalism On Lecturer Performance With Motivation As A Moderating Variables', *Quality - Access to Success*, 24(196), pp. 175–182. Available at: <https://doi.org/10.47750/QAS/24.196.23>.
- Hadi, M.F. et al. (2021) 'The role of electricity and energy consumption influences industrial development between regions in Indonesia', *International Journal of Energy Economics and Policy*, 11(3), pp. 403–408.
- Hardilawati, W.L., Farhanidhya, N. and Hinggo, H.T. (2023) 'The Effect of Market Orientation, E-Commerce, and Product Innovation on Marketing Performance in MSMEs Culinary Sector', *Jurnal Manajemen Teknologi*, 22(2), pp. 168–181.
- Haris, A. and Amalia, A. (2018) 'MAKNA DAN SIMBOL DALAM PROSES INTERAKSI SOSIAL (Sebuah Tinjauan Komunikasi)', *Jurnal Dakwah Risalah*, 29(1), pp. 16–19. Available at: <https://doi.org/10.24014/jdr.v29i1.5777>.
- Hidayat, M. et al. (2022) 'Does Investment and Energy Infrastructure InfluencConvergence in Sumatra Island, Indonesia?', *International Journal of Energy Economics and Policy*, 12(4), pp. 274–281. Available at: <https://doi.org/10.32479/ijeep.13214>.
- Hidayat, M. et al. (2023) 'The Influence of Investment, Energy Infrastructure, and Human Capital Towards Convergence of Regional Disparities in Sumatra Island, Indonesia; Using Oil and Gas Data and Without Oil and Gas', *International Journal of Energy Economics and Policy*, 13(4), pp. 139–149.
- Hidayat, M., Darwin, R. and Hadi, M.F. (2018) 'Inequality of Interregional Development in Riau Indonesia; Panel Data Regression Approach', *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(5), pp. 184–189.
- Hidayat, M., Darwin, R. and Hadi, M.F. (2020) 'Does energy infrastructure reduce inequality inter-regional in riau province, indonesia?', *International Journal of Energy Economics and Policy*, 10(1), pp. 160–164. Available at: <https://doi.org/10.32479/ijeep.8658>.
- Marlina, E., Tjahjadi, B. and Ningsih, S. (2021) 'Factors Affecting Student Performance in E-Learning: A Case Study of Higher Educational Institutions in Indonesia', *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), pp. 993–1001. Available at: <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0993>.
- Rangkuty, D.M. and Hidayat, M. (2021) 'Does Foreign Debt have an Impact on Indonesia's Foreign Exchange Reserves?', *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 16(1), p. 85.
- Samsiah, S., Marlina, E. and Ardi, H.A. (2018) 'The Influence of Knowledge Management and Information Technology on Competitive Advantage and University Performance', *Jurnal Manajemen*, 22(2), pp. 154–167.
- Siregar, D.I. and Binangkit, I.D. (2021) 'Business Value-Added Within the Circular Business Model: a Multiple Case Analysis', *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 7(1), pp. 231–239. Available at: <https://doi.org/10.17358/jabm.7.1.231>.
- Siregar, D.I., Binangkit, I.D. and Wibowo, A.P. (2021) 'Exploring the internationalisation strategy of higher education: A case of Muhammadiyah Higher Institution', *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 15(1), pp. 55–63. Available at: <https://doi.org/10.11591/edulearn.v15i1.17436>.
- Widiarsih, D., Darwin, R. and Murdy, K. (2021) 'Efektivitas Fiskal - Moneter: Strategi Pemulihan Ekonomi Provinsi Riau Dalam Menghadapi Era New Normal', *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 11(1), p. 67. Available at: <https://doi.org/10.24036/011122490>.
- Yulisman et al. (2022) 'Implementation of lot-Based Hydroponics for Slb Pembina Pekanbaru Students', *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 4(1), pp. 312–317. Available at: <https://doi.org/10.37385/jaets.v4i1.1074>.