

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS KOTA SORONG

Novelia Kewtary¹, Samuel Y. Warella²

noveliakewetary30@gmail.com¹, samuel.warella@gmail.com²

Universitas Victory Sorong

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan J&T Express kota sorong. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian menggunakan Analisis Regresi Sederhana. Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dari hasil pengujian secara statistik, ditemukan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen J&T Express kota sorong. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on J&T Express customer satisfaction in Sorong city. This research used a quantitative approach, with a sample of 80 respondents. The sampling technique in this research used an incidental sampling technique. Data collection in this research was carried out using a questionnaire. The analysis technique used in the research uses Simple Regression Analysis. Data that meets the requirements for analysis is processed using the SPSS program. From the results of statistical tests, it was found that service quality has an influence on J&T Express consumer satisfaction in Sorong City. The research results can be concluded that the Service Quality Variable has a significant effect on the Customer Satisfaction Variable.

Keywords: service quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Manajemen kinerja sangat bermanfaat dalam dunia kerja dan organisasi. Bagi atasan, manajemen kinerja akan mempermudah penyelesaian pekerjaan yang dilakukan karyawannya. Manajemen kinerja bertujuan meningkatkan dan mendorong karyawan, agar dapat bekerja dengan penuh semangat, efisien, dan efektif. Manajemen kinerja dapat meningkatkan kemampuan karyawan melalui pengembangan keterampilan ataupun kemampuan lain yang dimiliki oleh SDM. (Warella, dkk. 2021:1)

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, perdagangan online menjadi salah satu tren yang semakin populer di masyarakat. Dengan semakin meningkatnya aktivitas belanja online, layanan pengiriman barang dan paket menjadi sangat penting dalam memastikan barang yang dibeli oleh konsumen dapat sampai ke tangan mereka dengan cepat dan aman. J&T Express, sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman yang memiliki jangkauan yang luas di Indonesia, termasuk di Kota Sorong, memegang peran yang krusial dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang dari penjual ke pembeli.

Kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman seperti J&T Express memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, ketepatan waktu pengantaran, keandalan dalam pengiriman, ketersediaan informasi pengiriman yang akurat, dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan merupakan elemen-elemen kunci yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan suatu perusahaan jasa pengiriman.

Kota Sorong, sebagai salah satu kota yang terus berkembang dan mengalami pertumbuhan perdagangan online yang pesat, menjadi lingkungan yang sangat relevan untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Memahami bagaimana kualitas layanan dari J&T Express memengaruhi kepuasan pelanggan di Kota Sorong dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan strategi layanan, memperbaiki kelemahan yang ada, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Dengan menggali lebih dalam mengenai dinamika interaksi antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada Jasa Pengiriman J&T Express Kota Sorong, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan, meningkatkan daya saing perusahaan di pasar yang kompetitif, serta memberikan panduan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

LANDASAN TEORI

1. Kualitas Layanan (X)

Kualitas layanan telah didiskusikan secara luas sejak abad ke dua puluh meskipun model-model kualitas layanan ditemukan dan dikemukakan oleh para peneliti sebelum tahun 2000, sehingga hingga saat ini masih dianggap sebagai isu dan strategi yang relevan untuk membantu perusahaan dalam menciptakan perbedaan dan keunggulan kompetitif pada era globalisasi dan dunia tanpa batas (Ali et al, 2016; Fotaki, 2015).

Definisi kualitas layanan yang umum digunakan adalah tingkat di mana suatu pelayanan mampu memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dan melibatkan perbandingan antara harapan dan kinerja aktual pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Kumar dan Sikdar, 2014,2).

Berdasarkan penjelasan di atas dibuat indikator variabel kualitas layanan yang dimuat dalam kuesioner kepada responden sbb: chaerudin, I., & Koharudin, A. (2021:10, 134-145).

1. Reliabilitas
 - a. Kemampuan komunikasi,
 - b. Kecekatan karyawan,
 - c. Penanganan antrian
2. Responsiveness
 - a. Durasi dalam memberikan pelayanan,
 - b. Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan,
 - c. Kecepatan dalam menanggapi permintaan
3. Assurance
 - a. Penguasaan karyawan atas jenis produk,
 - b. Sikap Karyawan pada pelanggan,
 - c. Pelayanan sesuai harapan pelanggan
4. Empathy
 - a. Perhatian secara individual kepada pelanggan,

- b. Kesungguhan respon karyawan terhadap complain pelanggan,
 - c. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan
5. Tangible
- a. Fasilitas Ruangan Layanan,
 - b. Pencahayaan,
 - c. Dekorasi Ruangan.

Terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan:

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan.
- b. Mengelola ekspektasi konsumen
- c. Mengelola bukti kualitas layanan
- d. Mendidik konsumen tentang layanan
- e. Menumbuhkan budaya
- f. Menciptakan automating quality
- g. Menindaklanjuti layanan
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

2. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan Pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan dimasa mendatang. Dalam pasar yang tingkat persaingannya cukup tinggi, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan saling berhubungan, yang artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat begitu pula sebaliknya bila perusahaan atau badan usaha menurunkan kepuasan pada pelanggan maka secara otomatis loyalitas pelanggan juga akan menurun. Jadi dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan penyebab terjadinya loyalitas pelanggan. (Aris Imandha; 4).

Ada lima indikator utama kepuasan pelanggan, Menurut Irawandalam Rinjani, (2019;57). yaitu:

- a. Price(harga),
- b. Service quality (kualitas layanan),
- c. Product quality (kualitas produk),
- d. Emotional factor (faktor emosional), dan
- e. Efficiency(kemudahan).

Pada bagian ini dilakukan analisis tingkat kepuasan customer terhadap pelayanan J&T Express Bandung Kulon menurut, (Rismayanti, Tiris Sudartono Syntax IdeaVol. 5, No. 4,384) April 2023. berdasarkan 5 Faktor, yaitu;

- a. kualitas produk jasanya,
- b. layanan,
- c. harga layanan,
- d. d.kemudahan akses, dan,
- e. cara iklan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Sorong, dengan fokus pada layanan pengiriman yang disediakan oleh J&T Express. Objek penelitiannya adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman J&T Express di Kota Sorong.

Variabel penelitiannya terdiri dari variabel independen yaitu Kualitas Layanan (kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, keandalan, ketersediaan informasi, responsivitas) dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan.

Jumlah populasi yang akan diteliti sebanyak 80 pelanggan J&T Express di Kota Sorong. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah purposive sampling, di mana pelanggan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2019;4), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Analisis data akan melibatkan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi. Uji validitas akan digunakan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mengukur variabel yang dimaksud dengan baik, uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian, dan uji regresi untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif, yang memungkinkan pengumpulan data numerik dan analisis statistik yang mendalam. Teknik pengambilan data yang akan digunakan meliputi distribusi kuesioner kepada responden untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Observasi juga dapat dilakukan untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang interaksi antara pelanggan dan layanan pengiriman.

Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan J&T Express terhadap kepuasan pelanggan di Kota Sorong, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Keterangan	Frekuensi	Persen
1	Perempuan	49	61,25%
2	Laki – laki	31	38,75%
	Jumlah	80	100%

Sumber : data prime diolah 2024

Dari tabel diatas, terdapat 80 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden jenis kelamin perempuan sebanyak 49 (61,25%) responden dan laki – laki sebanyak 31 (38,75%) responden.

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persen
< 18 tahun	11	13,75%
19 – 25 tahun	34	42,50%
26 -35 tahun	28	35,00%
36 – 50 tahun	6	7,50%
> 51 tahun	1	1,25%
Jumlah	80	100%

Sumber: data primer diolah, 2024.

Dari tabel diatas, terdapat 80 responden yang menjadi subjek penelitian ini.

Responden usia <18 tahun sebanyak 11 (13,75%), 19-25 tahun sebanyak 34 (42,50%), 26-35 tahun sebanyak 28 (35,00%), 36-50 tahun sebanyak 6 (7,50%), dan >51 tahun sebanyak 1 (1,25%) responden.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan

keterangan	Frekuensi	Persen
Pelajar/Mahasiswa	40	50,00%
PNS	11	13,75%
Wiraswasta	19	23,75%
Lainnya	10	12,50%
Jumlah	80	100%

Berdasarkan tabel diatas, terdapat 80 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden pekerjaan yaitu; Pelajar/Mahasiswa sebanyak 40 (50,00%), PNS sebanyak 11 (13,75%), Wiraswasta sebanyak 19 (23,75%), dan Lainnya sebanyak 10 (12,50%) responden.

UJI VALIDITAS

Tabel 4 uji validitas variabel kualitas layanan (X)

Item Pernyataan	R_{Hitung}	Signifikan	Keterangan
1	0,588	0,001	Valid
2	0,716	0,001	Valid
3	0,717	0,001	Valid
4	0,592	0,001	Valid
5	0,692	0,001	Valid

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, terdapat uji validitas variabel Kualitas Layanan (X) tersebut nampak jika nilai R-hitung untuk pernyataan 1 hingga pernyataan 5 lebih besar dari nilai signifikan 0,001 sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa semua pernyataan kuesioner untuk variabel kualitas layanan (X) valid.

Tabel 5 uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y)

Item pernyataan	R_{Hitung}	Signifikan	Keterangan
1	0,601	0,001	Valid
2	0,491	0,001	Valid
3	0,747	0,001	Valid
4	0,737	0,001	Valid
5	0,688	0,001	Valid

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, terdapat uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y) tersebut

nampak jika nilai R-hitung untuk pernyataan 1 hingga pernyataan 5 lebih besar dari nilai signifikan 0,001 sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa semua pernyataan kuesioner untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) valid.

UJI REABILITAS

Tabel 6 uji reliability variabel kualitas layanan (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Disyaratkan	Keterangan
Variabel X (kualitas layanan)	0,681	0,60	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, terdapat uji reliability variabel Kualitas Layanan (X) tersebut nampak jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha Disyaratkan 0,60 sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X) dikatakan Reliabel, karena cronbach's alpha 0,681 lebih besar dari cronbach's alpha yaitu 0,60.

Tabel 7 uji reliability variabel kepuasan pelanggan (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Disyaratkan	Keterangan
Variabel Y (kepuasan langganan)	0,665	0,60	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari tabel diatas, terdapat uji reliability variabel Kepuasan Pelanggan (Y) tersebut nampak jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai Cronbach's Alpha Disyaratkan 0,60 sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan Pelanggan (Y) dikatakan Reliabel, karena cronbach's alpha 0,665 lebih besar dari cronbach's alpha yaitu 0,60.

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

Y = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X=0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independen

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	11.043	2.211	
	Kualitas Layanan	.517	.100	.505
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Dari tabel Regresi Linier sederhana di atas, maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 11,043 + 0,517 X$$

Keterangan :

Y = Perilaku Manajemen Keuangan

X = Pengetahuan Keuangan

Interpretasi dari model regresi di atas adalah nilai koefisien kualitas layanan (X) sebesar 0,517 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh pada variabel kepuasan pelanggan.

Determinan Koefisien Model Summary ^b				
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change
.505 ^a	.255	.246	1.61052	.255
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Berdasarkan tabel diatas nilai R square adalah 0,255 yaitu variabel kualitas layanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 25,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,745 atau 74,5% (100% - 25,5%) dipengaruhi dari variabel – variabel yang tidak diteliti dipenelitian ini.

UJI T Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	4.996	.000
	Kualitas Layanan	5.172	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan			

Hasil pada Tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pelanggan, dikarenakan nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Kota Sorong. Aspek-aspek kualitas layanan seperti kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, keandalan, ketersediaan informasi pengiriman, dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan, J&T Express dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memenangkan persaingan di pasar jasa pengiriman Kota Sorong. Kesimpulan ini

memberikan arahan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan standar layanan mereka guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

SARAN

Berdasarkan penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kecepatan Pengiriman: J&T Express dapat memperhatikan efisiensi dalam proses pengiriman untuk memastikan barang sampai tepat waktu kepada pelanggan. Penggunaan teknologi yang canggih dan optimalisasi rute pengiriman dapat membantu dalam meningkatkan kecepatan pengiriman.
2. Memperkuat Komunikasi dan Informasi: Penting untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan mengenai status pengiriman barang. J&T Express dapat memperkuat sistem pelacakan barang (tracking) dan memberikan notifikasi secara proaktif kepada pelanggan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan.
3. Responsif terhadap Keluhan: Perusahaan perlu memiliki mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan profesional. Dengan mendengarkan dan merespons keluhan pelanggan dengan baik, J&T Express dapat memperbaiki layanan mereka dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.
4. Pelatihan Karyawan: Menginvestasikan dalam pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, keterampilan komunikasi, dan pengetahuan tentang produk dan layanan akan membantu dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.
5. Evaluasi dan Umpan Balik: Penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan dan mengumpulkan umpan balik dari pelanggan secara teratur. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, J&T Express dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan J&T Express dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi di Kota Sorong.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21-39, 22.
- Maulana, A. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 54-63.
- Matovani, N. (2024). Kualitas Pelayanan Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Makassar Di Kota Makassar= Service Quality Population Administration Management at the Makassar District Office in Makassar City (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Rismayanti, R., & Sudartono, T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung. *Syntax Idea*, 5(4), 378-388.
- Warella, S. Y., Revida, E., Abdillah, L. A., Pulungan, D. R., Purba, S., Firdaus, E., ... & Kato, I. (2021). *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*