



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA J&T

Rima Silvia br. Simangunsong, Elida Ambarita, Toman Sony Tambunan

Universitas HKBP Nommensen Medan

Jl. Sutomo No .4A, Perintis, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara

rima.simangunsong@student.uhn.ac.id

Published: 31 Dec' 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T Express terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Ekpeonomi dan Bisnis (FEB) Universitas HKBP Nommensen Medan. Penelitian ini menggunakan lima variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan berupa kuesioner yang dibagikan kepada 121 mahasiswa FEB Universitas HKBP Nommensen Medan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji t, uji F. dan koefisien determinasi (R^2). Sampel penelitian diambil dari mahasiswa FEB yang aktif menggunakan jasa J&T Express. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan J&T Express dalam meningkatkan kualitas pelayanannya serta bagi penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; J&T Express.

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality provided by J&T Express on the level of satisfaction of students of the Faculty of Economics and Business (FEB) of HKBP Nommensen University Medan. This study uses five variables, namely independent physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, as well as one dependent variable, namely customer satisfaction. The research method used is quantitative with an approach in the form of a questionnaire distributed to 121 FEB students of HKBP Nommensen University Medan. The data analysis method used is multiple linear regression with t-test, F-test, and coefficient of determination (R). The research sample was taken from FEB students who actively use J&T Express services. The results of the study are expected to contribute to the J&T Express company in improving the quality of its services as well as for further research in the same field.

Keywords : Service Quality; Customer Satisfaction; J&T Express

PENDAHULUAN

Saat ini, industri jasa pengiriman berkembang dengan sangat cepat. Dalam era globalisasi, seseorang harus memiliki kompetensi yang tinggi. Memenuhi kebutuhan masyarakat, kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat. Menurut Sudarsono (2016:57), Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Persaingan yang ketat juga dirasakan oleh perusahaan penyedia jasa ekspedisi atau pengiriman kilat. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pengguna jasa ekspedisi akhir-akhir ini. Melihat adanya peluang usaha pada perusahaan penyedia jasa ekspedisi maka pebisnis berlomba mendirikan perusahaan yang bergerak dibidang tersebut. Pada dasarnya perusahaan ini membantu perusahaan yang bergerak di bidang penghasil barang dalam melayani konsumen yang berada jauh dari perusahaan demi tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.

Untuk bisnis yang berpusat pada konsumen, Menurut Kotler dan Keller (2016:172), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Karena banyaknya pesaing, para bisnis membutuhkan strategi khusus untuk bersaing, bertahan, dan mengembangkan bisnis mereka. Jika kinerja pelayanan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi jika kinerja pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas atau kecewa. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan, yang didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), sebagai tingkat perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dari suatu layanan dan apa yang sebenarnya mereka terima dari layanan tersebut.

Tabel 1. Prasurvei Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas HKBP Nommensen Medan

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	N (%)	TS (%)	STS (%)	Responden
1	Layanan J&T selalu tepat waktu.	40	30	20	7	3	30
2	Barang diterima dalam kondisi baik dan sesuai ekspektasi.	50	27	13	7	3	30
3	Staf J&T ramah dan professional dalam memberikan layanan.	47	33	13	3	4	30
4	Mudah menghubungi layanan pelanggan J&T ketika ada masalah.	30	37	20	10	3	30
5	Biaya pengiriman J&T sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.	33	30	20	10	7	30

Berdasarkan hasil dari pra-survei terhadap 30 responden pengguna jasa J&T, diperoleh hal sebagai berikut, yaitu: 1. Ketepatan Waktu: Sebanyak 70% responden merasa bahwa layanan J&T tepat waktu dalam pengiriman barang. 2. Kondisi Barang: Sebanyak 77% responden puas dengan kondisi barang yang diterima dalam keadaan baik. 3. Kompetensi Staf: 80% responden setuju bahwa staf J&T ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan. 4. Kemudahan

Menghubungi Layanan Pelanggan: Sebanyak 67% merasa mudah menghubungi layanan pelanggan J&T ketika ada kendala. 5. Kesesuaian Harga dan Layanan: 63% merasa bahwa biaya pengiriman sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan oleh J&T.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEB Universitas HKBP Nommensen pengguna jasa J&T sebanyak 600 orang konsumen. Menurut Sugiyono, (2017) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan teknik incidental sampling, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Kuisisioner yang disebar kepada mahasiswa berbasis web, dimana responden dapat langsung melakukan pengisian kuisisioner dengan mengklik alamat situs *web google form* yang dibagikan. bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun yang menjadi sampel populasi penelitian ini ialah 121 orang. Sumber data penelitian ini termasuk referensi dari berbagai literatur lainnya, seperti artikel, jurnal, buku, dan internet.

HASIL

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.055	1.022		9.839	.000
KUALITAS PELAYANAN (X)	.181	.083	.197	2.188	.031

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Berdasarkan uji regresi linier sederhana diatas $Y=10.055 + 0.181X$. Hal ini bermakna adanya hubungan antara variabel independent secara parsial, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.197 ^a	.390	.031	2.74830

Berdasarkan pada tabel diatas maka dapat diketahui nilai R square sebesar, yang berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh sebesar 39% sedangkan 61% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji T Parsial

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	10.055	1.022		2.188	.000
	KUALITAS PELAYANAN (X)	.181	.083	.197	9.839	.031

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Berdasarkan pada tabel hasil uji data diatas didapat bahwa nilai t hitung 9.839 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.981, serta dengan nilai signifikan $0.031 < \text{probabilitas } 0.05$, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Hasil pengujian Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang dilakukan dengan program pengolah data SPSS 25 menunjukkan beberapa hasil. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa nilai hitung tabel dan reliabilitas nilai Chronbach's Alpha dari tiap konstruk dari variabel semuanya lebih besar dari 0,60, yang menunjukkan bahwa kuesioner yang berfungsi sebagai indikator untuk variabel tersebut adalah handal atau valid. Lalu dilakukan analisis regresi linier sederhana, Hasilnya menunjukkan konstanta 10.055 yang menunjukkan nilai konsistensi variabel kepuasan pelanggan sebesar 10.055 dan kualitas pelayanan sebesar 0,181, dengan koefisien regresi sederhana yang bernilai positif 0,197, yang menyatakan bahwa adanya hubungan kuat yang terjadi pada dua variabel tersebut, Sedangkan arah hubungan bernilai positif, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggannya. Ini menunjukkan bahwa layanan J&T memenuhi kepuasan pelanggan dengan baik Serta dengan melakukan uji T secara parsial membuktikan bahwa penelitian dengan hipotesis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima dengan hasil t hitung lebih besar dari nilai t tabel.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan pengolahan data SPSS 25, mengenai “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa J&T pada mahasiswa FEB Universitas HKBP Nommensen Medan” menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan hipotesis awal dan agar pelanggan puas, perusahaan harus memberikan pelayanan yang sebisa mungkin maksimal diberikan kepada pelanggan karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan, peneliti mengusulkan hal-hal berikut: Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan harus memaksimalkan kualitas pelayanan serta untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel lain dan objek penelitian yang berbeda dari penelitian ini.

REFERENSI

- Tambunan, Toman Sony. *Prinsip-Prinsip Penanaman Modal di Indonesia*. Expert, 2021. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tambunan, T. S. (2021). *Kumpulan Risalah Perspektif Teoritis*. Yayasan Pusaka Thamrin Dahlan, Jakarta
- Tambunan, T. S. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat Cerdas*. Graha Ilmu : Yogyakarta

- Tambunan, T. S. (2021). *Berdaya Melalui Konsep Pemberdayaan Masyarakat*. Yayasan Pusaka Thamrin Dahlan, Jakarta.
- Tambunan, Toman Sony. (2023). *Pengantar Bisnis*. Penerbit Graha Ilmu : Yogyakarta
- Toman Sony Tambunan, S. E. (2024). *Pengantar Manajemen*. Prenada Media, Jakarta.
- Tambunan, Toman Sony. "SWOT Analysis For Tourism Development Strategy of Samosir Regency." *International Journal of Applied Business* 4.2 (2020): 90-105.
- Tambunan, Toman Sony. "Analysis of Tourism Development Strategy in North Tapanuli District as City of Tourism." (2020). *Proceedings of the 1 Unimed International Conference on Economics Education and Social Science*, SCITEPRESS-Science and Technolog Publications, Lda, pp. 202-207.vv.