



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 1113-1125

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang J&T Express Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Di Kota Gorontalo

Kifli Ahmad^{1✉}, Melizubaida Mahmud², Sri Indriyani S Dai³, Raflin Hinele⁴,
Ardiyansyah⁵

Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo

Email: kifliahmad94@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan Penelitian ini yaitu 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, 2) untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen, 3) untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada Konsumen J&T Express Kecamatan Duingingi Kota Gorontalo. Jumlah Penarikan Sampel dalam penelitian ini sebesar 100 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian uji secara parsial (uji t), maupun uji secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Harga (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Konsumen. Besaran pengaruhnya 22.1% sedangkan sisanya sebesar 77.9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen*

Abstract

This research aims 1) to determine the influence of service quality on customer satisfaction, 2) to determine the influence of facilities on customer satisfaction, 3) to determine the influence of price on customer satisfaction. This research employs a descriptive method with a quantitative approach. The data used are primary data obtained from distributing questionnaires to customer of J&T Express in the Duingingi Subdistrict, Gorontalo City. The sample size in this research is 100 respondents. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression. The results of the partial test (t-test), as well as the simultaneous test (f-test), indicate that Service quality (X1), Facilities (X2), and Price (X3) have a significant and positive influence on customer satisfaction. The magnitude of the influence is 22.1%, while the remaining 77.9% is influenced by variables that were not examined.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Price, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan industri jasa pengiriman mengalami kemajuan yang cukup pesat. Era globalisasi menuntut manusia untuk memiliki mobilitas yang tinggi. Sejak diberlakukannya pasar bebas di Indonesia, arus perdagangan barang atau jasa menjadi tidak terbatas. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberadaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan masyarakat umum namun juga pelaku bisnis. Para pelaku bisnis, terutama pelaku bisnis online menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan barang kepada customernya di seluruh Indonesia hingga di luar negeri. Benefit: Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang (kecewa) yang muncul setelah membandingkan kesan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya (Hidayat, 2013). Pengertian yang serupa disampaikan oleh Kotler dan Armstrong (2012:13) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan.(Hidayat, 2013)

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, pelayanan dalam hal ini dapat dicitakan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh perusahaan melalui kemudahan, hubungan, kecepatan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam melayani para konsmen. (Heni Rohaeni, 2018)menejelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga merupakan salah satu faktor yang paling peting yang harus diperhatikan oleh perusahaan J&T Express dengan adanya faktor pendukung berupa fasilitas yang lengkap dapat mempermudah konsumen untuk mengakses perusahaan.

Selain dua faktor yang telah disebutkan diatas, harga juga merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen tidak jarang konsumen sering mempertimbangkan perusahaan jasa melalui harga untuk itu perusahaan menyesuaikan pelayanan yang diterima konsumen dengan harga yang akan dikeluarkan oleh konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di J&T Express Kecamatan Dungingi Kota Gorontalo. Penelitian ini dimulai dari bulan Februari 2023 dan selesai pada Juni 2023.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiono (2012:13) dalam Iyus Jayusman dan Oka Agus (2020) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau hubungan dengan variabel yang lain. Untuk pendekatan kuantitatif dijelaskan oleh Arikunto (2013:12) dalam Iyus Jayusman dan Oka Agus (2020) bahwa pendekatan dengan menggunakan kuantitatif, karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Adapun kriteria pengujian adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti Valid, sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak Valid. Adapun hasil pengujian validitas masing-masing variabel dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.1: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| Pernyataan | r_{hitung} | r_{Tabel} (n=36) | Keterangan | Status |
|------------|--------------|-----------------------|--------------------------|--------|
| 1 | 0,790 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 2 | 0,822 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 3 | 0,846 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 4 | 0,635 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 5 | 0,796 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 6 | 0,632 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 7 | 0,779 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 8 | 0,797 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 9 | 0,768 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 10 | 0,778 | 0,329 | $r_{hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |

| | | | | |
|----|-------|-------|--------------------------|-------|
| 11 | 0,791 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 12 | 0,837 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 13 | 0,875 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 14 | 0,819 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 15 | 0,738 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |

Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

| Pernyataan | r_{Hitung} | r_{Tabel} (n=36) | Keterangan | Status |
|------------|--------------|-----------------------|--------------------------|--------|
| 1 | 0,782 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 2 | 0,838 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 3 | 0,808 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 4 | 0,679 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 5 | 0,819 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 6 | 0,847 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 7 | 0,894 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 8 | 0,833 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 9 | 0,898 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 10 | 0,771 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 11 | 0,792 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 12 | 0,800 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 13 | 0,744 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 14 | 0,819 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 15 | 0,616 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 16 | 0,932 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 17 | 0,711 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 18 | 0,835 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |

Tabel 4.3: Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)

| Pernyataan | r_{Hitung} | r_{Tabel} (n=36) | Keterangan | Status |
|------------|--------------|-----------------------|--------------------------|--------|
| 1 | 0,618 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 2 | 0,617 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 3 | 0,836 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 4 | 0,802 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 5 | 0,843 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 6 | 0,820 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 7 | 0,763 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 8 | 0,837 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 9 | 0,888 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 10 | 0,776 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |

| | | | | |
|----|-------|-------|--------------------------|-------|
| 11 | 0,845 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 12 | 0,833 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 13 | 0,733 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 14 | 0,796 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 15 | 0,673 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |

Tabel 4.4: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

| Pernyataan | r_{Hitung} | r_{Tabel} (n=36) | Keterangan | Status |
|------------|--------------|-----------------------|--------------------------|--------|
| 1 | 0,746 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 2 | 0,625 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 3 | 0,812 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 4 | 0,822 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 5 | 0,651 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 6 | 0,906 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 7 | 0,773 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 8 | 0,753 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 9 | 0,847 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 10 | 0,903 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 11 | 0,895 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 12 | 0,572 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 13 | 0,800 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 14 | 0,794 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |
| 15 | 0,822 | 0,329 | $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ | Valid |

Dari semua tabel validitas diatas bahwa semua variabel X1, X2, X3, dan Y diatas dinyatakan valid karena R hitung lebih besar dari R tabel ($R_{hitung} > R_{tabel}$).

Uji normalitas

Uji normalitas juga dapat diuji dengan menggunakan metode *Kolmogorof Smirnov*. Kriteria pengambilan keputusannya adalah Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi > 0,05 berarti data pada variabel terdistribusi secara normal. Sebaliknya Jika hasil pengujian memiliki tingkat signifikansi < 0,05 berarti data pada variable terdistribusi secara tidak normal. Berikut hasil pengujian normalitas data.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 10.94556206 |
| | Absolute Differences | |
| Most Extreme Differences | Positive | .060 |
| | Negative | .038 |
| | | -.060 |
| Test Statistic | | .060 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.10 diatas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi diatas 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hal ini berarti data residual tersebut terdistribusi secara normal.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 33.841 | 7.728 | | 4.379 | .000 | | |
| 1 Kualitas Pelayanan | .655 | .144 | .485 | 4.543 | .000 | .712 | 1.405 |
| Fasilitas | .932 | .551 | .913 | 1.691 | .094 | .028 | 5.938 |
| Harga | -1.322 | .698 | -1.020 | -1.894 | .061 | .028 | 5.723 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dalam perhitungan diatas diketahui bahwa hasil signifikansi dari variabel Kualitas Pelayanan kurang dari 0,05 yaitu 0.000, variabel Fasilitas lebih dari 0,05 yaitu 0,094, dan variabel Harga

kurang dari 0,05 yaitu 0.061. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas antar variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Konsumen.

Uji Multikolonieritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terjadi keadaan ini maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolonieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (*tolerance value*) atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas *tolerance* > 0,10 dan *bats* VIF < 10,00, sehingga dapat diambil kesimpulan tidak terdapat multikolonieritas diantara variabel bebas.

Hasil dari pengujian multikolonieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel 4.12 berikut ini:

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 33.841 | 7.728 | | 4.379 | .000 | | |
| 1 Kualitas Pelayanan | .655 | .144 | .485 | 4.543 | .000 | .712 | 1.405 |
| Fasilitas | .932 | .551 | .913 | 1.691 | .094 | .028 | 5.938 |
| Harga | -1.322 | .698 | -1.020 | -1.894 | .061 | .028 | 5.723 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Analisis regresi Linier Berganda

Setelah semua uji asumsi klasik terpenuhi selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda. Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Adapun hasil persamaan regresi linier berganda untuk melihat Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen, ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi seperti tabel 4.13 di bawah ini :

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics |
|-------|-----------------------------|---------------------------|---|------|-------------------------|
|-------|-----------------------------|---------------------------|---|------|-------------------------|

| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
|-------------------------|--------|------------|--------|--------|------|-----------|-------|
| (Constant) | 33.841 | 7.728 | | 4.379 | .000 | | |
| 1 Kualitas Pelayanan | .655 | .144 | .485 | 4.543 | .000 | .712 | 1.405 |
| Fasilitas | .932 | .551 | .913 | 1.691 | .094 | .028 | 5.938 |
| Harga | -1.322 | .698 | -1.020 | -1.894 | .061 | .028 | 5.723 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji t (t-Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui masing-masing (parsial) variabel independen yaitu tingkat kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Dengan $\alpha = 5\%$ (0,05) dan $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-4) = t(0,025; 57) = 1,98498$. Hasil uji t melalui bantuan program SPSS versi 23 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji T
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| (Constant) | 33.841 | 7.728 | | 4.379 | .000 | | |
| 1 Kualitas Pelayanan | .655 | .144 | .485 | 4.543 | .000 | .712 | 1.405 |
| Fasilitas | .932 | .551 | .913 | 1.691 | .094 | .028 | 5.938 |
| Harga | -1.322 | .698 | -1.020 | -1.894 | .061 | .028 | 5.723 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Uji f (f-simultan)

Tabel 4.15 Hasil Uji F
ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 3371.712 | 3 | 1123.904 | 9.097 | .000 ^b |
| | Residual | 11860.728 | 96 | 123.549 | | |

| | | | | | |
|-------|-----------|----|--|--|--|
| Total | 15232.440 | 99 | | | |
|-------|-----------|----|--|--|--|

- a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen
- b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Berdasarkan hasil uji simultan (uji f) dari tabel 4.15 di atas diketahui F_{hitung} sebesar 9,097 dengan nilai signifikansi 0,000 sedangkan F_{tabel} pada tabel distribusi dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 2,70. Hal ini berarti bahwa $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($9,097 \geq 2,70$) dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan variabel X_1, X_2 dan X_3 terhadap variabel Y, yang berarti variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga memiliki pengaruh simultan yang positif terhadap kepuasan konsumen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .470 ^a | .221 | .197 | 11.115 |

- a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas
- b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.16 hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) di atas, maka diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,221 atau 22,1%. Artinya variabel X_1 (kualitas pelayanan), variabel X_2 (fasilitas) dan X_3 (harga) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (kepuasan konsumen). Untuk besaran pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent) sebesar 22,1% Sedangkan sisanya yaitu 77,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti promosi, citra perusahaan, kemudahan akses, dan testimoni orang lain. Hal ini yang menyebabkan nilai variabel bebas yang diteliti lebih kecil dari pada nilai variabel bebas yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan studi penelitian kuantitatif regresi linier berganda yang melihat dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda variabel variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,543$ sedangkan $t_{tabel} 1,98498$ ($df = 100 - 4 = 96$). Selain itu, nilai signifikannya adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai signifikansi 0,05. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,543 > 1,98498$) dan nilai signifikan lebih kecil dari taraf nilai signifikan 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda variabel Fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh t_{hitung} untuk variabel Fasilitas yaitu 1,691, sedangkan t_{tabel} adalah 1,98498. Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,094 lebih besar daripada nilai signifikan 0,05. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,691 < 1,98498$) dan nilai signifikansi lebih besar ($0,094 > 0,05$), maka hipotesis diterima, jadi dapat disimpulkan variabel Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Pengaruh Harga (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda variabel Harga (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh t_{hitung} untuk variabel Harga yaitu -1,894, sedangkan t_{tabel} adalah 1,98498. Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,061 lebih besar daripada nilai signifikan 0,05. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,894 < 1,98498$) dan nilai signifikansi lebih besar ($0,061 > 0,05$), maka hipotesis diterima, variabel Harga (X3) berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen (Y). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

4. Pengaruh Simultan Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Harga (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji simultan (uji f) dari tabel 4.15 di atas diketahui F_{hitung} sebesar 9,097 dengan nilai signifikansi 0,000 sedangkan F_{tabel} pada tabel distribusi dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 2,70. Hal ini berarti bahwa $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($9,097 \geq 2,70$) dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Fasilitas) dan X_3 (Harga) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen), yang berarti variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga memiliki pengaruh simultan yang positif terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, hasil analisis data penelitian tentang Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang J&T Express Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Di Kota Gorontalo yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda variabel variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,543$ sedangkan $t_{tabel} 1,98498$ ($df = 100 - 4 = 96$). Selain itu, nilai signifikannya adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari pada nilai signifikansi 0,05. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,543 > 1,98498$) dan nilai signifikan lebih kecil dari taraf nilai signifikan 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda variabel Fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh t_{hitung} untuk variabel Fasilitas yaitu 1,691, sedangkan t_{tabel} adalah 1,98498. Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,094 lebih besar daripada nilai signifikan 0,05. Karena t_{hitung} lebih kecil dari pada t_{tabel} ($1,691 < 1,98498$) dan nilai signifikansi lebih besar ($0,094 > 0,05$), maka hipotesis diterima, variabel Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda variabel Harga (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) diperoleh t_{hitung} untuk variabel Harga yaitu -1,894, sedangkan t_{tabel} adalah 1,98498. Selain itu, nilai signifikansinya adalah sebesar 0,061 lebih besar daripada nilai signifikan 0,05. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-1,894 < 1,98498$) dan nilai signifikansi lebih besar ($0,061 > 0,05$), maka hipotesis diterima, variabel Harga (X3) berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen (Y). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Berdasarkan hasil uji simultan (uji f) dari tabel 4.15 di atas diketahui F_{hitung} sebesar 9,097 dengan nilai signifikansi 0,000 sedangkan F_{tabel} pada tabel distribusi dengan tingkat kesalahan 5% adalah sebesar 2,70. Hal ini berarti bahwa $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($9,097 \geq 2,70$) dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), X_2 (Fasilitas) dan X_3 (Harga) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen), yang berarti variabel kualitas

pelayanan, fasilitas dan harga memiliki pengaruh simultan yang positif terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*. Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Adnan. (2018). Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 7(2).
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2). <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Ajis Setiawan, N. Q. H. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Andris Ahmad. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GEMBIRA HOUSEWARE KOTA GORONTALO*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0). <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- BAHARNADI, T. B. (2022). *PENGARUH PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MOTOR VESPA S 125 I-GET*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkecewara.
- Dewandi, Yulizar Kasih, I. C. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL EMILIA PALEMBANG*. 1–6.
- Galang. (201 C.E.). PENGARUH YOUTUBE BEAUTY VLOGGER TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 2(2). <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>

Hidayat, I. A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan J&T Express di Purworejo)*. Universitas Muhammadiyah Purworejo.