



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 4428-4444

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong

Ade Andriani Renouw^{1✉}, Andrei Maryen², Apriani Maria Maris Ladopura³

Manajemen, Universitas Kristen Papua

Email: ladopuraapriani38@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dampak Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas secara individu maupun bersama-sama terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di J&T Express Cabang Kota Sorong. Metode analisis data yang regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20. Dengan sampel berjumlah 40 responden, yang dipilih menggunakan rumus Roscoe. Hasil penelitian 1) hasil uji t, terlihat bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hal ini diperlihatkan oleh nilai thitung yang sebesar -0,246, yang lebih kecil daripada ttabel sebesar 2,024, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,807 yang lebih besar daripada $\alpha = 0,05$. 2) Ketepatan Waktu Pengiriman juga tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, seperti yang ditunjukkan oleh t hitung sebesar $1,841 < t \text{ tabel} = 2,024$, dengan tingkat signifikansi sebesar $0,074 > \alpha = 0,05$. Namun, temuan; 3) menunjukkan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan, dengan nilai thitung sebesar $4,083 > t \text{ tabel} = 2,024$, dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Selain itu, hasil uji F menyatakan bahwa secara bersama-sama, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan, yang dinyatakan oleh nilai F hitung sebesar $11,630 > F \text{ tabel} 2,87$, dengan signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,450 mengindikasikan bahwa 45% dari variasi dalam Tingkat Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas, sementara sisanya sebesar 55% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas, kepuasan pelanggan*

Abstract

The aim of this research is to understand the impact of Service Quality, Timeliness of Delivery, and Facilities individually and collectively on the Level of Customer Satisfaction at J&T Express Sorong City Branch. The data analysis method is multiple linear regression using SPSS version 20 software. With a sample of 40 respondents, selected using the Roscoe formula. Research results 1) t test results, it appears that partial Service Quality does not have a significant impact on Customer Satisfaction Levels. This is shown by the tcount value of -0.246, which is smaller than the ttable of 2.024, with a significance level of 0.807 which is greater than $\alpha = 0.05$. 2) Timeliness of Delivery also does not have a significant impact on Customer Satisfaction, as shown by t count of 1.841 < t table = 2.024, with a significance level of 0.074 > $\alpha = 0.05$. However, the findings; 3) shows that Facilities have a partially significant influence on Customer Satisfaction Levels, with a t value of 4.083 > t table = 2.024, and a significance level of 0.000 < $\alpha = 0.05$. In addition, the results of the F test state that together, Service Quality, Timeliness of Delivery, and Facilities have a positive and significant influence on the Level of Customer Satisfaction, which is expressed by the calculated F value of 11.630 > F table 2.87, with a significance of 0.000 < $\alpha = 0.05$. The Adjusted R² value of 0.450 indicates that 45% of the variation in Customer Satisfaction Levels can be explained by Service Quality, Timeliness of Delivery, and Facilities, while the remaining 55% is influenced by other factors not investigated in this research.

Keyword: *Quality of service, on time delivery, facilities, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Belakangan ini banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan pengiriman sebagai satu pilihan lain untuk mengirim barang dengan cepat dan praktis. Keberadaan penyedia layanan pengiriman barang sangat berperan penting untuk meningkatkan kinerja arus Barang yang diangkut dan dipindahkan dari satu daerah ke daerah lain dengan keamanan dan tanggung jawab yang dijamin oleh penyedia jasa. Peran yang dimainkan oleh penyedia layanan pengiriman adalah sebagai fasilitator transportasi jalannya barang melalui jalur udara, laut, atau darat Dari lokasi asal pengiriman ke tempat yang dituju. Sering kali peran peyedia jasa sebagai sarana transportasi jalannya barang meliputi pelayanan yang diberikan mulai dari kemampuan berinteraksi dengan pelanggan masih saja kurang karena tingkat kepuasan pelanggan yang berbeda – beda. Pelayanan yang berkualitas harus mengutamakan keperluan serta harapan dari tiap individu yang memanfaatkan layanan pengiriman tersebut, dan penyampaian informasi harus akurat dan sesuai. Sehingga Kualitas pelayanan menjadi krusial untuk meraih keunggulan dalam persaingan (Raymond Tania) Dengan memiliki pemahaman terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan dari tingkat layanan yang diberikan, perusahaan pengiriman jasa akan mampu meningkatkan nilai tambahnya.

Tidak hanya kualitas pelayanan yang penting bagi perusahaan pengiriman jasa tetapi ketepatan waktu pengiriman barang juga merupakan hal yang penting untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang. Penurunan kepuasan pelanggan seringkali terjadi saat barang tidak dikirim tepat waktu. Salah satu hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena barang sampai kepada pelanggan lewat dari estimasi tiba nya barang (Lucia Nurbani Kartika Wahyuni Siburian, 2021)

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan penyedia layanan pengiriman jasa dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan tersebut. Fasilitas ini seringkali menjadi salah satu dari faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen saat mereka memilih penyedia layanan pengiriman untuk mengirim barang. Fasilitas yang tidak memenuhi standar seperti ruangan yang kotor, keterbatasan tempat duduk yang disediakan untuk pelanggan (Ratu Syifa Nabila Khansa, 2020) hal- hal tersebut dapat membuat pelanggan kurang puas dan tidak nyaman. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa kecewa terhadap ketepatan waktu sampainya barang, pelayanan maupun fasilitas akan membuat jasa pengiriman barang kehilangan pelanggan dan beralih ke pesaing yang lain.

Banyak perusahaan penyedia layanan pengiriman aktif di Indonesia, termasuk J&T Express, yang telah berkecimpung dalam sektor pengiriman barang di Indonesia sejak tahun 2015. Perusahaan J&T memiliki tekad Untuk bisa bersaing dengan perusahaan-perusahaan penyedia layanan pengiriman barang lainnya di Indonesia. Penelitian ini menggunakan Pelayanan pengiriman jasa J&T Express di Kota Sorong karena terdapat fenomena yang terjadi diantaranya kualitas pelayanan yang seringkali pelanggan mengeluh dan menilai pelayanan yang diberikan kurangnya konfirmasi dari kurir mengenai paket yang sudah sampai. Sehingga pakatnya dikembalikan ke jnt tanpa konfirmasi terlebih dahulu, kemudian mengenai ketepatan waktu adanya komplain keterlambatan dari pelanggan yang barangnya melewati perkiraan waktu yang ditentukan. Selanjutnya Fasilitas yang disediakan kurang memenuhi kebutuhan, seperti lokasi yang kurang strategis sehingga pelanggan yang datang membawa kendaraan roda empat kesulitan dalam memarkir kendaraannya. Ini menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh J&T Cabang Kota Sorong untuk memperhatikan kepuasan pelanggan terutama dalam hal Fasilitas, Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan agar dapat terus bersaing.

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif, yang mencakup pengumpulan data berupa angka serta pengukuran menggunakan statistik sebagai alat utama.

Dalam penelitian ini, analisis yang akan digunakan mencakup pendekatan deskriptif serta analisis regresi linier berganda yang memungkinkan untuk menggabungkan lebih dari satu variabel independen X (Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasulitas) dengan variabel dependen Y (Kepuasan Pelanggan).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah subjek yang ada dalam suatu wilayah dan periode waktu tertentu, memiliki karakteristik tertentu, dan menjadi fokus pengamatan atau penelitian (Supardi Spardi, 1993) Populasinya adalah pelanggan pengguna layanan jasa pengiriman J&T didalam satu minggu.

2. Sampel

Karena tidak mungkin untuk meneliti setiap individu dalam populasi ini, sampel ini digunakan untuk memberikan representasi terbatas dari jumlah dan karakteristik populasi (jasmalinda, 2021) Sampel dari penelitian ini akan menggunakan rumus oleh Roscoe. Dalam teori Roscoe, seperti yang diuraikan dalam buku *Research Methods for Business* (seperti yang dikutip dalam Sugiyono, 2019, 143). dianggap cocok digunakan untuk analisis linier berganda, sehingga hal ini baik digunakan untuk penelitian ini. Rumus Roscoe menyatakan bahwa sample yang digunakan harus 10x dari jumlah sebanyak 4 variabel Sehingga sampel yang akan digunakan dari penelitian ini adalah minimal 40 pelanggan dari jnt.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan didalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang berupa ungkapan lisan, tindakan, atau tingkah laku yang dapat diperoleh dari subjek penelitian yang tengah diselidiki (VAR Barao et al, 2022)

2. Data Sekunder

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa data sekunder mengacu pada jenis sumber

data yang tidak diperoleh secara langsung menyediakan informasi kepada individu yang mengumpulkannya

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghasilkan penelitian yang akurat dan berkualitas tinggi, teknik pengumpulan data sangat penting. Penelitian ini akan mengumpulkan data dengan cara ini :

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan cara untuk mengumpulkan data yang melibatkan penyampaian pertanyaan kepada para responden dalam bentuk tulisan atau melalui platform daring yang berkaitan dengan variabel yang menjadi objek penelitian.

2. Wawancara

Studi sering menggunakan wawancara atau interview untuk mendapatkan informasi. Subjek penelitian menggunakan teknik ini untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan sebagai data primer (Rosaliza Mita, 2015)

3. Observasi

Observasi adalah metode penghimpunan data melalui pengamatan secara langsung terhadap keadaan atau peristiwa di lapangan, sambil mencatat perilaku dari objek yang menjadi fokus penelitian. Data pada kuesioner akan menggunakan pengukuran skala likert 1-5. Skala Likert digunakan untuk menilai sudut pandangan, sikap yang dimiliki oleh individu terhadap suatu peristiwa atau gejala social (Faizal Marzuki, 2016) Dalam penelitian ini, skala likert yang berbeda digunakan, masing-masing dengan skor Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Ragu-Ragu (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).

E. Teknik Analisis Data

Sebelum melaksanakan analisis linier berganda ini, sebelumnya didukung dengan beberapa uji dan analisis yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas; Uji validitas adalah proses yang digunakan untuk mengevaluasi keakuratan alat pengukuran yang digunakan dalam studi kasus (Musrifah Mardiani Sanaky, 2021) Dengan menentukan derajat kebebasan (df), nilai korelasi antar item dengan skor total dihitung dan dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel pada tingkat signifikansi 5%. seperti $n-2$ (Fino Wahyudi Abdul Saefur Rahman, 2017); Seperti yang dinyatakan oleh Muhidin dan Abdurahman (2017:37), instrumen pengukuran dianggap reliabel apabila pengukurannya menunjukkan konsistensi dan ketepatan yang tinggi. Cronbach's Alpha adalah rumus yang digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dianggap dapat

dipercaya dan konsisten. Jika koefisien keandalan atau alpha instrumen setara dengan atau lebih besar dari 0,6, maka instrumen dianggap handal atau reliabel (Jurnal Lontar, 2018)

2. Uji Asumsi Klasik; Untuk analisis regresi berganda, uji asumsi klasik diperlukan; ini biasanya termasuk uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (setiawati, 2021):
 - a) Uji Normalitas; Dalam statistik parametrik, Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa data dari setiap variabel harus memiliki distribusi normal. Jika nilai sig lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal;
 - b) Uji Multikolinieritas; Menurut Ghozali (2016), tujuan pengujian multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas dalam model regresi ;
 - c) Uji Heteroskedastisitas; Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah variasi residual dalam model regresi tidak konsisten. Homoskedastisitas adalah ketika variansi sisa tetap sama. Heteroskedastisitas adalah ketika variansi sisa berubah. Dalam kasus ini, nilai signifikansi tes lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05 menunjukkan bahwa mungkin ada masalah heteroskedastisitas (fristi Zakia dkk, 2022)
3. Uji Variabel T; Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan uji t, yang dilakukan dengan asumsi bahwa nilai thitung lebih besar dari ttabel dan nilai signifikansi kurang dari 5% (α : 5%). Sebaliknya, jika nilai thitung lebih kecil dari ttabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan (Jihan Suci Lestari dkk, 2020)
4. Uji F; Uji F digunakan untuk menentukan signifikansi persamaan seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) terhadap variabel terikat. (Abd Rasyid Syamsuri et al, 2021) H_0 diterima dan H_a ditolak jika nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel dan nilai sig kurang dari 0,05.
5. Analisis Koefisien R²; Suatu metrik yang digunakan untuk mengukur seberapa cocok nilai prediksi atau garis regresi dengan menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel terikat terhadap variabel bebas. Nilai koefisien determinasi dapat dihitung dengan mengkuadratkan. (Dera Thorfani dkk, 2019)
4. Hipotesis; Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:
 H_1 = Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.
 H_2 = Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif terhadap Kepuasan

Pelanggan.

H₃ = Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

H₄ = Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Responden

1. Deskripsi Data Responden

Dalam proses pengumpulan data, kami menggunakan 40 sampel yang merupakan pelanggan JNT Cabang Kota Sorong. Di bawah ini, kami akan menyajikan beberapa informasi mengenai identitas para responden:

Tabel 1 Identitas Responden

Kategori	Keterangan	Sampel	Persent
Jenis Kelamin	Laki – laki	21	53%
	Perempuan	19	48%
Umur	18 – 20	8	20%
	20 - 28	15	38%
	29 - 35	12	30%
	35 - 40	5	13%

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan ciri-ciri responden yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 21 individu berjenis kelamin pria, mewakili 53% dari jumlah keseluruhan, sementara sebanyak 19 individu berjenis kelamin wanita, mencapai 48%. Ini mengindikasikan jumlah pelanggan pria di JNT lebih besar daripada jumlah pelanggan wanita. Tidak ada responden di bawah usia 18 tahun; dari umur 18–20, 8 orang menyumbang 20%, dari umur 20–28, 15 orang menyumbang 38%, dari umur 29–35, 12 orang menyumbang 30%, dan dari umur 35–40, 5 orang menyumbang 13%.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji Validitas ; Peneliti menguji validitas dengan Pearson Correlation. Dalam proses yang membutuhkan beberapa standar, data dianggap sah jika nilai sig. kurang dari 5% dan nilai rhitung lebih besar dari rtabel. Nilai rtabel untuk derajat kebebasan (df) sebesar 38 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah sekitar 0,3120

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Pernyataan Kualitas Pelayanan	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik (Tangibel)			
Karyawan Jnt express berpenampilan rapih dan sopan	0,339	0,3120	Valid
Jnt Express memiliki website untuk mempermudah konsumen mengakses informasi tentang pengiriman	0,323	0,3120	Valid
Keandalan (Reability)			
Jangkauan pengiriman Jnt Express luas	0,465	0,3120	Valid
Pelayanan jasa pengiriman barang tetap dilakukan pada saat hari libur	0,513	0,3120	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)			
Karyawan Jnt Express mengetahui keinginan pelanggan yang melakukan pengaduan	0,635	0,3120	Valid
Karyawan di Jnt Express sangat memperhatikan pelanggan yang mengajukan keluhan.	0,721	0,3120	Valid
Karyawan Jnt Express selalu memberikan sambutan yang ramah kepada pelanggan yang mengungkapkan keluhan.	0,706	0,3120	Valid
Jaminan (Assurance)			
Jnt Express mampu menjaga keamanan barang yang dikirim	0,863	0,3120	Valid
Jnt Express memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan	0,805	0,3120	Valid
Empati (Empathy)			
Karyawan Jnt mampu memberikan solusi yang tepat bagi permasalahan pelanggan	0,676	0,3120	Valid
Pernyataan Ketepatan Waktu Pengiriman	r hitung	r tabel	keterangan
Jnt Express selalu mengirimkan paket sesuai dengan perkiraan waktu pengiriman yang telah ditentukan.	0,908	0,3120	Valid

Keterlambatan pengiriman paket oleh Jnt Express jarang terjadi.	0,827	0,3120	Valid
Layanan pengiriman dari Jnt Express memenuhi ekspektasi saya dalam hal ketepatan waktu pengiriman.	0,797	0,3120	Valid
Paket sampai tepat waktu sesuai dengan estimasi sampainya barang	0,857	0,3120	Valid
Puas dengan pengiriman paket di Jnt Express	0,879	0,3120	Valid
Pernyataan Fasilitas	r hitung	r tabel	keterangan
Jnt Express memberikan suasana ruangan nyaman yang mampu memancing respon intelektual para pelanggan	0,664	0,3120	Valid
Jnt Express memberikan rancangan ruangan yang nyaman	0,766	0,3120	Valid
Jnt Express memiliki pencahayaan yang efektif untuk mendukung pelanggan dalam menjalankan kegiatan mereka.	0,618	0,3120	Valid
Jnt Express memiliki pengaturan warna dalam ruangnya yang dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan kesan santai.	0,552	0,3120	Valid
Jnt Express terdapat parkir yang luas dan aman	0,744	0,3120	Valid
Jnt Express memiliki tempat ibadah, toilet serta lingkungan yang bersih	0,762	0,3120	Valid
Jnt Express memiliki aksesoris berupa meja dan tempat duduk yang luas, serta internet berupa wifi yang membuat nyaman pelanggan	0,641	0,3120	Valid
Pernyataan Kepuasan Pelanggan	r hitung	r table	keterangan
Pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman yang diberikan oleh Jnt Express	0,729	0,3120	Valid

Pelanggan merasa puas dengan harga yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan	0,815	0,3120	Valid
Pelanggan tidak akan beralih ke jasa pengiriman barang yang lain	0,803	0,3120	Valid
Pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan jasa pengiriman Jnt Express	0,729	0,3120	Valid
Pelanggan akan merekomendasikan jasa pengiriman dari Jnt Express kepada orang lain	0,640	0,3120	Valid
Pelanggan akan merekomendasikan Jnt Express untuk menjadi pilihan utama dalam menggunakan jasa pengiriman	0,722	0,3120	Valid

Sumber :Data diolah, 2023

Hasil uji validitas untuk semua item pada variabel diatas dalam 28 pernyataan yang terdapat dalam kuesioner, t dianggap valid karena nilai rhitung melebihi nilai rtabel yaitu 0,3120.

- b. Uji Reliabilitas; Peneliti menggunakan teori alpha Cronbach untuk mengukur reliabilitas. Satu kriteria penting adalah nilai alfa Cronbach lebih dari 60. Dengan demikian, data yang digunakan dapat dianggap cukup andal.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ketentuan	keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,823	0,60	Reliabilitas
Ketepatan waktu pengiriman (X2)	0,907	0,60	Reliabilitas
Fasilitas (X3)	0,807	0,60	Reliabilitas
Kepuasan pelanggan (Y)	0,827	0,60	Reliabilitas

Sumber : Data diolah, 2023

2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas; Penelitian ini menguji normalitas data dengan menghitung nilai signifikansi pada tabel uji normalitas bagian Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,69647523
	Absolute	,089
Most Extreme Differences	Positive	,089
	Negative	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		,564
Asymp. Sig. (2-tailed)		,908

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Olah Data Spss 20,2023

Tingkat signifikansi adalah 0,908, yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi melebihi 0,05, sehingga distribusi normal, menurut data di Tabel 4

- b. Uji Multikolinearitas; Jika nilai faktor inflasi varian (VIF) tetap di bawah 10 dan nilai toleransi melebihi 0,1, maka tidak ada masalah multikolinearitas pada model ini.

Tabel 5 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6,296	3,257		1,933	,061		
	Total_X1	-,020	,082	-,035	-,246	,807	,718	1,393
2	Total_X2	,245	,133	,277	1,841	,074	,623	1,604

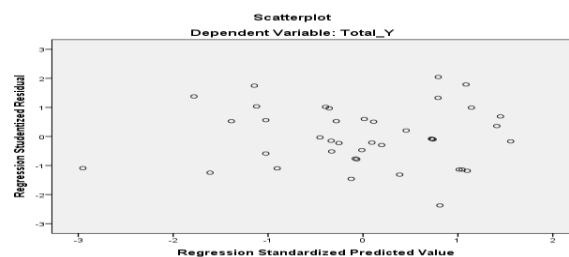
Total_X	,484	,119	,546	4,083	,000	,789	1,267
3							

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Hasil Olah Spss 20, 2023

Berdasarkan hasil yang tercantum dalam Tabel V dalam SPSS v20 tidak ada indikasi adanya multikolinearitas pada variabel independen, karena nilai toleransi untuk setiap variabel ($X_1 = 0,718$; $X_2 = 0,623$; $X_3 = 0,789$) melebihi 0,10. Juga, hasil perhitungan nilai VIF untuk semua variabel ($X_1 = 1,393$; $X_2 = 1,604$; $X_3 = 1,267$) berada di bawah 10. Kesimpulannya, dalam penelitian ini, tidak ada masalah multikolinearitas yang terdeteksi antara variabel independen, sehingga kita dapat dengan keyakinan menggunakan model regresi ini.

- c. Uji Heteroskedesitas; Heteroskedasitas merujuk pada situasi di mana variasi residual tidak konsisten di berbagai pengamatan dalam suatu model regresi. Dalam konteks yang ideal, tidak ada heteroskedasitas dalam model regresi yang baik. Untuk menilai apakah heteroskedasitas ada atau tidak dalam penelitian ini, peneliti mengamati pola penyebaran titik pada scatterplot sesuai dengan metode yang dijelaskan oleh Priyastama (2017:125). Berdasarkan hasil uji heteroskedasitas dengan metode Glester dapat diketahui seperti tampak pada table VI.



Sumber : Hasil Olah Data Spss 20, 2023

Karena pola penyebaran data tidak memiliki kecenderungan tertentu, heteroskedastisitas tidak terjadi dalam pengolahan data, seperti yang ditunjukkan oleh scatterplot.

3. Uji Variabel T

Hasil uji t yang dilakukan menggunakan SPSS versi 20 (tabel 5) adalah sebagai berikut :

- H1: Variabel Kualitas Pelayanan memiliki tingkat signifikansi 0,807 dan nilai thitung -0,246. Nilai thitung $-0,246 < ttabel = 2,024$, dan tingkat signifikansi thitung $0,807 > \alpha = 0,05$ (one tail). Tanda negatif menunjukkan bahwa keputusan yang dapat diterima adalah H_0 , sedangkan keputusan yang ditolak adalah H_1 . Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi kepuasan pelanggan.

- H2: Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman memiliki tingkat sig. sebesar 0,074 dan nilai thitung sebesar 1,841. Karena nilai thitung $1,841 < t_{tabel} = 2,024$ dan tingkat signifikansi thitung $0,074 > \alpha = 0,05$ (one tail) dan tanda positif, kesimpulan yang dapat diterima adalah (H0) diterima, sedangkan (H2) ditolak. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak terpengaruh secara signifikan oleh ketepatan waktu pengiriman.
- H3: Variabel fasilitas memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan nilai thitung sebesar 4,083. Karena nilai thitung 4,083 lebih besar dari $t_{tabel} = 2,024$ dan tingkat signifikansi thitung 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (satu tail), kesimpulan yang dapat diterima adalah (H0) ditolak, sedangkan (H3) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh fasilitas.

4. Uji F

Tabel 6 ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	274,832	3	91,611	11,630	,000 ^b
Residual	283,568	36	7,877		
Total	558,400	39			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

Ada arah hubungan yang positif, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 6, dan H4 diterima karena tingkat sig. sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dan nilai Fhitung adalah 11,630 lebih besar dari nilai Ftabel. Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mempengaruhi kepuasan pelanggan secara bersamaan atau bersamaan (Y).

5. Analisis Koefisien R²; Berapa persen pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat melalui koefisien determinasi (R Square). Dalam hal ini, ini dapat dilihat dalam tabel "Model Summary" sebagai berikut :

Tabel 7 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the

				Estimate
1	,702 ^a	,492	,450	2,807

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan informasi di Tabel 7, terdapat adjusted R² dengan nilai 0,450 yang menunjukkan bahwa sekitar 45% dari pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan berasal dari variabel independen X1,X2,X3 (Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas). Variabel lain yang tidak diketahui dalam model regresi menyumbang sekitar 55% dari pengaruh tersebut.

SIMPULAN

Dengan merujuk kepada temuan yang diperoleh dalam penelitian terhadap Jnt Express Cabang Kota Sorong dan mengacu pada teori serta analisis yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa: 1) Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai t hitungnya sebesar -0,246, lebih kecil dari t tabel sebesar 2,024, dengan tingkat signifikansi t hitung sebesar 0,807 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ (one taile); 2) Ketepatan Waktu Pengiriman secara parsial juga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai t hitungnya sebesar 1,841, lebih kecil dari t tabel sebesar 2,024, dengan tingkat signifikansi t hitung sebesar 0,074 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$ (one taile); 3) Sebaliknya, hasil uji T Fasilitas secara parsial menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai t hitungnya sebesar 4,083, lebih besar dari t tabel sebesar 2,024, dengan tingkat signifikansi t hitung sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (one taile); 4) Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini diperlihatkan oleh nilai F hitung sebesar 11,630 yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,87, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$; 5) Adjusted R² sebesar 0,450 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 45% terhadap Kepuasan Pelanggan, sementara 55% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini..

DAFTAR PUSTAKA

- Dikaprio Dewantoro, Lina Aryani, Faisal Marzuki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne" (2016): 1–23.
- Gmbh, Springer-verlag Berlin Heidelberg. "Pengaruh Kualitasa Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di PT. Bahtera Setia Gresik" (2016): 1–23.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate*.
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Indri, Fristi Zakia, and Gerry Hamdani Putra. "Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Konsentrasi Pasar Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Perusahaan Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2016-2020." *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2022): 01–17.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jasmalinda. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 10 (2021): 2199–2205.
- Jaya Sakti, Brillyan, and Mahfudz. "PELANGGAN (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 7, no. 4 (2018): 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- 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).
- Lestari, Jihan Suci, Umi Farida, and Siti Chamidah. "Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru." *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no. 2 (2020): 38–55.
- Mita, Rosaliza. "Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Ilmu Budaya*, 2015. <https://media.neliti.com/media/publications/100164-ID-wawancara-sebuah-interaksi-komunikasi-da.pdf>.

- Muhidin, Sambas Ali, dan Maman Abdurahman. 2017. Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Oetama, S. 2017. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit. (2001), 59–65.
- Pelayanan, Pengaruh Kualitas, Agita Nabila, and Basar Maringan Hutauruk. "Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J & T Express Cabang Cikarang Barat" (n.d.).
- Priyastama, Romie. 2017. Buku Sakti Kuasai SPSS Pegolahan Data & Analisis Data. Yogyakarta: PT Anak Hebat Indonesia.
- Ratu Syifa Nabila Khansa. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat)." *Jurnal STEI Ekonomi* 20, no. Xx (2020): 2. [http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal Indo Ratu Syifa-dikonversi.pdf](http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal%20Indo%20Ratu%20Syifa-dikonversi.pdf).
- Sabrudin, Dadan, and Euphrasia Suzy Suhendra. "Dampak Akuntabilitas, Transparansi, Dan Profesionalisme Paedagogik Terhadap Kinerja Guru Di SMKN 21 Jakarta." *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* Vol.4, no. No.1 (2019): h.45.
- Saefur Rohman, Fino Wahyudi Abdul. "PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_DAN_KETEPATAN_PENGIRIM" (n.d.).
- Salma Hafizha, Abdurrahman, Hanifa Sri Nuryani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tatif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar)" (n.d.).
- Sanaky, Musrifah Mardiani. "Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah." *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432.
- Setiawati. "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 8 (2021): 1581–1590. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>.
- Supardi, Supardi. "Populasi Dan Sampel Penelitian." *Unisia* 13, no. 17 (1993): 100–108.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, (2018), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2019. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Syamsuri, Abd. Rasyid, Cut Widya Anggraini, Dwi Putri Pratiwi, Sri Afriliana, and Maissy. "Jurnal Bisnis Mahasiswa." *Bisnis Mahasiswa* (2021): 215–224.

- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86-91.
- Tania, Raymond. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam" (n.d.).
- Thorfiani, Dera, and Tiara Eka Sakti D. "Penerapan Personal Selling Dan Product Knowledge Tenaga Penjual Terhadap Keputusan Pembelian Produk Multimanfaat Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Syariah Cirebon." *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 9, no. 2 (2019): 52–62. file:///C:/Users/User/Downloads/581-Article Text-826-1-10-20200125.pdf.
- V.A.R.Barao, R.C.Coata, J.A.Shibli, M.Bertolini, and J.G.S.Souza. "Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Teluk Bayur)." *Braz Dent J.* 33, no. 1 (2022): 1–12.
- Wahyuni Siburian, Lucia Nurbani Kartika. "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., no. March (2021): 5–24.
- Wijaya, W. A. (2018). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Qalbu Salim (QS) Futsal Medan.
- "Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit Di Kota Bandung." *jurnal Lontar Vol.6 No 1 Januari-Junii 2018*, 43-576, no. 5 (2018): 613–616.
- "Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di J & T Express (Studi di Cabang Kota Karanganyar)"