

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG KETAPANG

Siti Nurhaliza, Ivan Sujana, Pepy Anggela

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura, Pontianak 78124

E-mail: reftylnurhaliza@gmail.com

Abstrak: JNE Cabang Ketapang merupakan perusahaan angkutan dan pengiriman jasa yang berada di Kabupaten Ketapang. Dalam upaya meningkatkan daya saing yang ada serta untuk mempertahankan pelanggannya agar tetap menggunakan jasa JNE Cabang Ketapang perusahaan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan serta ketepatan waktu yang diberikan agar sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Namun pada kenyataannya masih ditemukan permasalahan yang menyebabkan turunnya tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan beberapa alternatif rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu memperoleh pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa dari JNE Cabang Ketapang. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan. Perhitungan yang dilakukan yaitu menghitung uji hipotesis, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi linear berganda, uji parsial, uji simultan dan uji determinasi. Hasil penelitian ini adalah kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y), maka kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 11% sedangkan sisanya 89% dijelaskan dari variabel atau faktor-faktor lainnya diluar penelitian ini. Adapun rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan yaitu pegawai JNE Cabang Ketapang bisa lebih cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan atau bisa dengan membuat loket khusus pengaduan, membuat penjadwalan untuk mengevaluasi setiap kinerjanya terutama dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan seperti memberikan sapaan serta senyuman saat menghadapi pelanggan, dapat menerapkan sistem *inventory control* digudang penyimpanan agar paket dapat dikirim pada jadwal yang telah ditentukan dan wajib menyediakan kotak saran dan membuat web sebagai media untuk pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran.

Kata Kunci: JNE, Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Regresi Linear Berganda.

1. Pendahuluan

JNE Cabang Ketapang merupakan perusahaan jasa yang melayani pengiriman dalam bentuk dokumen, paket, kendaraan dan lain-lain. JNE Cabang Ketapang menerima pengiriman keberbagai tujuan baik didaerah, kota maupun ke Negara lain. Pengiriman barang dapat dilakukan melalui sarana angkutan udara yang merupakan salah satu sarana angkutan paling cepat, melalui udara pengiriman juga dapat dilakukan melalui jalur darat menggunakan kendaraan yaitu motor dan mobil, alternative lain yaitu jalur laut menggunakan kapal.

Jumlah masyarakat ketapang yang pernah menggunakan jasa JNE Cabang Ketapang yaitu sebanyak 18.700 orang dalam setahun terakhir. Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan ketepatan waktu yang diberikan sudah sesuai dengan yang diinginkan pelanggan atau belum serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanannya sehingga dapat diberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai. Permasalahan yang terjadi di JNE

Cabang Ketapang perlu diperbaiki agar tidak kalah saing dengan pesaing yang ada serta untuk mempertahankan pelanggan agar tetap menggunakan jasa JNE Cabang Ketapang.

2. Tinjauan Pustaka

a. Ekspedisi (Jasa Pengiriman barang)

Ekspedisi yaitu suatu pengangkutan barang atau orang dengan alat angkutan dari satu tempat ketempat lain dengan memindahkan barang menggunakan sarana angkutan darat, laut dan udara.

b. JNE *Express Across Nations*

JNE yaitu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa untuk melayani pelanggan dengan cara pengangkutan barang dari satu tempat ketempat tujuan lainnya.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2009) yaitu pelayanan dari perusahaan kepada pelanggan

untuk mencapai terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan suatu kuesioner untuk mengetahui seberapa besar harapan konsumen dengan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Adapun beberapa dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan dengan metode *servqual* antara lain *reliability* (keandalan) adalah kelebihan dari suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, *responsiveness* (daya tanggap) adalah memberikan pelayanan yang cepat atau responsive, *empathy* (empati) adalah sikap/ sifat perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dengan tulus, *assurance* (jaminan) adalah suatu jaminan yang diberikan sebagai tanggungjawab perusahaan, *tangible* (bukti langsung) adalah bukti langsung atau bukti fisik yaitu bukti yang ditunjukkan berupa fasilitas yang diberikan dan tempat.

d. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2007 : 177) kepuasan pelanggan adalah suatu penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan harapan pelanggan dan merasa puas atau tidak. Kepuasan pelanggan yaitu syarat penting yang menjadi keinginan setiap perusahaan bagi kelangsungan hidup perusahaan dan memuaskan kebutuhan pelanggan agar bisa membuat perusahaan unggul dalam persaingan. Menurut Tjiptono (2001 : 35-36) pengukuran kepuasan konsumen yang paling banyak digunakan dengan adalah dengan metode bertanya, yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari perusahaan dan dari sistem yang ada apakah ada saran yang ingin diberikan oleh konsumen kepada perusahaan. Menurut Lupiyoadi (2001 : 158) faktor-faktor yang menjadi penentu kepuasan pelanggan, yaitu emosional, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan biaya.

e. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu metode agar mendapatkan sebuah data yang diolah ke sebuah informasi yang mudah dan dapat dipahami yang bermanfaat dalam menemukan sebuah solusi permasalahan. Teknik analisis data terbagi menjadi dua uji yaitu uji validitas bertujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner bisa menjawab sebuah permasalahan yang diukur oleh kuesioner tersebut dan uji reliabilitas adalah suatu keandalan dan konsistensi data yang didapat dalam penelitian. Kuesioner dikatakan *reliable* jika setiap pertanyaan memiliki jawaban yang konsisten dan tidak mengalami perubahan yang signifikan. Data yang reliabel

merupakan pengukuran yang mempunyai reliabilitas tinggi. Pengukuran reliabilitas dapat diukur dengan koefisien reliabilitas dengan nilai 0 sampai 1. Alat ukur akan semakin reliabel jika angka yang didapat semakin mendekati nilai 1 menurut Yamin dan Kurniawan (2014).

f. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yaitu pengujian yang terdapat pada regresi linear berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa pengujian yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Menurut Ghozali (2016) uji normalitas pengujian yang dilakukan untuk memperoleh jika variabel tersebut mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Menurut Ghozali (2016) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk memperoleh jika terdapat korelasi antar variabel independen atau variabel dependent pada model regresi yang diteliti. Jika nilai t hitung $<$ t tabel berarti tidak ada hubungan linear antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji heteroskedastisitas yaitu pengujian untuk mengetahui apakah apakah terjadi perbedaan antara varian dan residual pada model regresi. Untuk mengetahui gejala dari heteroskedastisitas pada model regresi, peneliti dapat menggunakan dengan uji Glejser. Dasar untuk melakukan pengambilan keputusan yaitu apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual 0,05 maka dapat dikatakan terdapat masalah heteroskedastisitas. Uji autokorelasi adalah untuk memperoleh jika terjadi korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dan kesalahan pada periode $t-1$.

g. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda yaitu model regresi yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Analisa dilakukan untuk memperoleh apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan positif/negatif dan menghitung jika mengalami kenaikan dan penurunan nilai.

h. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah masalah penelitian yang dibuat dalam bentuk pernyataan atau tuduhan yang masih dipertanyakan atau belum tentu benar sehingga harus diuji terlebih dahulu dengan melakukan observasi atau percobaan untuk membenarkan pernyataan atau tuduhan tersebut adalah benar atau tidaknya menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007 : 137). Uji hipotesis terbagi menjadi dua yaitu uji statistik t yaitu pengujian untuk melihat pengaruh yang disebabkan oleh satu variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Untuk uji t ada kriteria dalam pengambilan

keputusannya yaitu dilakukan dengan melihat perbandingan antara nilai t hitung dan nilai t tabel. H_0 diterima jika t hitung $<$ t tabel dan H_0 akan ditolak jika t hitung lebih $>$ t tabel dan uji F (Simultan) untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat memiliki pengaruh jika dimasukkan kedalam model.

i. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yaitu obyek/subjek yang berbeda-beda yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk mendapat sebuah kesimpulan.

j. Populasi dan Sampel

Penyebaran kuesioner yang dilakukan ditujukan kepada pengguna jasa layanan yang dilihat berdasarkan jumlah populasi dan perhitungan sampel sehingga didapatkan jumlah responden. Adapun pengertian dari populasi adalah seperti sebuah semesta bagi seorang peneliti yang bermaksud bahwa campuran dari semua seperti orang, barang, atau peristiwa yang memiliki kesamaan menurut Ferdinand (2014 : 171) dan sampel yaitu jumlah beberapa anggota dari populasi.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di JNE Cabang Ketapang, yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat ketapang yang pernah menggunakan jasa JNE Cabang Ketapang.

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

a. Analisis Hasil

Uji validitas yaitu mengukur pada kuesioner apakah valid atau tidak yang disebarkan kepada masyarakat Ketapang yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Ketapang. Teknik pengujian menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* merupakan analisis menggunakan cara korelasikan setiap skor item dan skor total. Ini menunjukkan adanya korelasi signifikan dan skor total yang menunjukkan pernyataan valid.

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan t hitung dimana perhitungan t tabel dapat dari rumus $df = n - 2$ yang berarti dalam df derajat kebebasan, n adalah jumlah total pengamatan (data sampel) dengan nilai signifikan 0,1. Pada penelitian ini besarnya df hitung dengan $100 - 2 = 98$ dengan α 0,1 dari t tabel 0,232. Responden pada penelitian ini diambil sebanyak 100 responden. R hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka variabel dikatakan valid dan variabel dikatakan tidak valid jika r negatif dan r hitung $<$ r tabel.

Setiap pertanyaan maupun pernyataan dapat dinyatakan reliabel jika hasil pertanyaan atau pernyataan konsisten. Pengukuran keandalan setiap

pertanyaan dengan skala penyebaran kuesioner terhadap responden dan hasil skor dapat diukur korelasinya dengan bantuan SPSS 22 (*Statistical Package for Society Science*), dengan fasilitas *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dengan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6 dianggap baik.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk melihat pada model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* yaitu dengan membandingkan distribusi data yang akan diuji dengan distribusi normal baku, dengan kriteria jika angka tingkat kesalahan (α) adalah sebesar 0,1 dan hasil pengujian normalitas yang dihasilkan dengan angka signifikansi lebih dari 0,1 maka dinyatakan normal.

Uji multikolinearitas dengan mengetahui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai $VIF \leq 10$ dan *Tolerance* $\geq 0,10$ maka model dinyatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas yaitu suatu uji yang dilakukan untuk mendapatkan apakah terjadi ketidaksamaan antara varian dengan residual pada model regresi. Uji Glejser digunakan sebagai model untuk mengetahui gejala dari heteroskedastisitas.

Dasar untuk melakukan pengambilan keputusan yaitu apabila nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolute residual 0,05 maka dapat dinyatakan terdapat masalah heteroskedastisitas.

Uji autokorelasi yaitu pengujian pada periode sekarang dan periode sebelumnya untuk memperoleh ada tidaknya korelasi. Bebas dari autokorelasi dan tidak terjadi korelasi merupakan model regresi yang baik.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk memperoleh pengaruh antara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yaitu untuk memperoleh pengaruh yang terdapat dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada JNE Express Cabang Ketapang.

Uji koefisien regresi secara parsial (uji t) berguna untuk mendapatkan nilai signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Kriteria pengujian yang digunakan adalah t -hitung dan nilai signifikan $<$ 0,1. Jika t -hitung $<$ t -tabel maka H_0

diterima yang menyatakan bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen, sedangkan jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak yang menyatakan bahwa variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F bertujuan untuk melihat model regresi yang digunakan layak atau tidak layak jika diuji. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui baik atau tidak model yang digunakan, jika nilai koefisien dan signifikan semakin tinggi maka semakin baik model tersebut. Uji F menggunakan analisis dengan menggunakan tabel ANOVA yang membandingkan nilai Fhitung. Dengan ketentuan apabila Fhitung $>$ Ftabel menggunakan tingkat signifikan 0,1 maka H_0 di tolak dan sebaliknya apabila Fhitung $<$ Ftabel dan tingkat signifikan 0,1 maka H_0 diterima.

e. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) yaitu untuk mengetahui tingkat persentase variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan yaitu:

- Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa dari JNE Cabang Ketapang. Hasil dari indentifikasi ini adalah pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 11% sedangkan sisanya 89% disebabkan dari variabel atau faktor-faktor yang tidak terdapat pada penelitian ini. Semakin tinggi kualitas pelayanan dan ketepatan waktu maka meningkat pula kepuasan pelanggan sehingga kualitas pelayanan dan ketepatan waktu sangat penting bagi peningkatan kepuasan pelanggan.
- Berdasarkan permasalahan yang terjadi adapun rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan yaitu pegawai JNE Cabang Ketapang bisa lebih cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan atau bisa dengan membuat loket khusus pengaduan, membuat penjadwalan untuk mengevaluasi setiap kinerjanya terutama dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan seperti memberikan sapaan serta senyuman saat menghadapi pelanggan, dapat menerapkan sistem *inventory control* digudang penyimpanan agar paket dapat dikirim berdasarkan ketentuan jadwal dan wajib menyediakan kotak saran dan membuat web sebagai media untuk pelanggan dalam menyampaikan kritik dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran* Jasa: Teori dan Praktek, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Purwanto, A. dkk. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Tjiptono, F. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit: Andi. Yogyakarta.

Biografi Penulis

Siti Nurhaliza, lahir di Ketapang, Kalimantan Barat pada tanggal 16 Desember. Anak kedua dari Bapak Rudi Hartono dan Ibu Erna Masita. Penulis sebelumnya menempuh pendidikan di SDN 04 Kelurahan Kauman Ketapang lulus pada tahun 2010, SMPN 1 Ketapang pada tahun kelulusan 2013, dan SMAN 2 Ketapang pada tahun kelulusan 2016. Pada tahun 2016 penulis menjadi mahasiswa di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura dan pada tahun 2021 berhasil menyelesaikan program sarjana dengan gelar Sarjana Teknik (S.T).

Ivan Sujana, lahir di Singkawang, 30 Desember 1970. Menempuh pendidikan pada jurusan Teknik dan Manajemen Industri di Universitas Jenderal Achmad Yani dan menyelesaikan gelar Sarjana Teknik (ST) tahun 1995. Pada tahun 2004 melanjutkan gelar Magister Teknik (MT) Teknik dan Manajemen Industri di Institut Teknologi Bandung (ITB). Sejak tahun 1999 sampai sekarang merupakan dosen tetap di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.

Pepy Anggela, lahir di Serukam, 26 Februari 1988. Menempuh pendidikan pada jurusan Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan mendapat gelar Sarjana Teknik Tahun 2010 (S.T.) Pada tahun 2012 melanjutkan gelar Magister Teknik (M.T.) di Universitas Indonesia (UI) pada jurusan Teknik Industri. Sejak tahun 2014 sampai sekarang merupakan dosen tetap di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.