

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J & T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau

Kabupaten Soppeng

The Influence of Service Quality On Customer Satisfaction J & T Express Drop Point Takkalala District Soppeng Regency

Tasia Aprilia¹, Muh Rizal S², Jamaluddin³, Haedar Akib⁴, Aris Baharuddin³

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email : tasiaaprilia74@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan J&T Express. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan pada jasa pengiriman J&T Express, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan J&T Express. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode penelitian korelasional. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Sumber data dalam penelitian adalah pelanggan J&T Express Drop Point Takkalala pada bulan April sampai Juni 2021. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data berupa uji normalitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, uji T, analisis koefisien korelasi, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan pada setiap variable tersebut menunjukkan dimana kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik. Indikator pada variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan uji korelasi terjadi hubungan yang sangat tinggi diantara kedua variable tersebut. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study examines the effect of customer satisfaction on the service quality of J&T Express. The purpose of this study was to describe the quality of service in the J&T Express delivery service, to determine the level of customer satisfaction on the J&T Express delivery service, and to determine the effect of customer satisfaction on the service quality of J&T Express. This research approach is quantitative with correlational research method. This research was conducted in Lilirilau District,

Soppeng Regency. Sources of data in this study are J&T Express Drop Point Takkalala customers from April to June 2021. Data collection techniques are in the form of observations, interviews, and questionnaires. Data analysis techniques in the form of normality test, descriptive analysis, simple linear regression analysis, T test, correlation coefficient analysis, and coefficient of determination analysis. The results of the study indicate that the indicators used in each of these variables indicate where the service quality is in the very good category. Indicators on the customer satisfaction variable are in the very good category. Based on the correlation test, there is a very high relationship between the two variables. It can be concluded that there is a significant influence between service quality and customer satisfaction at the J&T Express Drop Point Takkalala in Lilirilau District, Soppeng Regency. The indicator on the customer satisfaction variable is in the very good category. Based on the correlation test, there is a very high relationship between the two variables. It can be concluded that there is a significant influence between service quality and customer satisfaction at the J&T Express Drop Point Takkalala in Lilirilau District, Soppeng Regency. The indicator on the customer satisfaction variable is in the very good category. Based on the correlation test, there is a very high relationship between the two variables. It can be concluded that there is a significant influence between service quality and customer satisfaction at the J&T Express Drop Point Takkalala in Lilirilau District, Soppeng Regency.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Jasa pengiriman barang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat yang sering berbelanja online karena dianggap lebih efektif dalam waktu pengiriman. Bahkan untuk para penjual besar keberadaan jasa pengiriman merupakan salah satu mata rantai industri yang hampir tidak bisa dipisahkan dari usaha yang dikelola karena mereka melakukan pengiriman barang dengan jumlah yang sangat besar dan tempat pengiriman yang tersebar jauh bahkan hingga pelosok tentunya tidak mungkin melakukan pengiriman sendiri.

Kini semakin disadari bahwa *survive* tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para pelanggannya, oleh karena itu pihak manajemen perusahaan sebisa mungkin selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari seluruh pelanggan.

Keputusan pelanggan dalam memilih pengiriman jasa tidaklah mudah, mereka harus pandai memilih dalam menentukan mana pengiriman jasa yang tepat waktu. Pengiriman barang yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan pelanggan kurang puas dalam pelayanan jasa pengiriman barang. Untuk menarik minat pelanggan itu sendiri maka dibutuhkan adanya kualitas pelayanan yang akan mendukung bagaimana layanan yang akan diberikan kepada pelanggan agar tercipta kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Dari beberapa perusahaan jasa yang dikenal oleh masyarakat, J&T Express merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman barang yang cukup dikenal dikalangan masyarakat. J&T Express adalah perusahaan jasa layanan pengiriman barang baik

berupa dokumen maupun paket. J&T Express merupakan perusahaan baru yang juga menggunakan IT dalam menawarkan jasanya, perusahaan ini menawarkan kelebihan berupa jemput barang sehingga para pelanggan tidak perlu mendatangi kantor J&T, hal ini sesuai dengan simbol mereka yang berbunyi antar jemput barang secara gratis. Dalam perusahaan di bidang jasa pengiriman barang harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Kunci utama dalam memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan salah satunya melalui pelayanan yang baik dan berkualitas.

Peneliti memilih J&T Express karena merupakan layanan jasa pengiriman barang yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Kecamatan Lilirilau, disamping itu J&T Express banyak tersebar dibandingkan dengan layanan jasa pengiriman lainnya yang ada di wilayah Kabupaten Soppeng sehingga dapat dengan mudah untuk ditemui di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Soppeng. J&T Express juga memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya salah satunya yaitu sistem antar dan jemput paket di rumah pelanggan yang memudahkan pelanggannya mereka hanya perlu menyiapkan paket di rumah dan menunggu dijemput oleh kurir J&T Express.

Peneliti telah mewawancarai admin J&T dan dapat diketahui bahwa J&T telah memiliki website sendiri sebagai sarana pemberitaan informasi, memiliki fasilitas *online tracking* pada website jet.co.id yang dapat diakses oleh konsumen dengan memasukkan nomor resi yang terdapat pada nota pengiriman. Selain itu J&T biasanya melakukan pengiriman barang dengan waktu yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan pada saat hari besar misalnya hari raya umat muslim (Idul Adha & Idul Fitri). J&T mampu menjangkau hingga ke pelosok daerah terpencil karena terdapat sekitar 100 pusat gateway J&T yang lengkap dengan peralatan profesional, memiliki lebih dari 4.000 titik operasi, dan memiliki lebih dari 30.000 karyawan profesional yang terlatih dengan ribuan armada untuk membantu pelayanan masenger antar kota, provinsi, dan juga antar pulau.

Dari wawancara antara peneliti dengan admin J&T Express diatas dapat diketahui bahwa hampir semua pertanyaan yang diajukan oleh peneliti telah dipenuhi oleh J&T Express. Namun terdapat *gap* antara pertanyaan peneliti dengan keadaan yang terjadi, hal ini disebabkan karena pada hari-hari besar terjadi lonjakan pengiriman barang yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan J&T Express.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan hal penting untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Salah satu tingkat keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi masalah yang dapat menghancurkan citra perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang

diterimanya. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dari harapan maka pelanggan akan kecewa. Namun sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan senang dan bisa melakukan *repeat order*. Harapan pelanggan dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan. J&T Express sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya.

Pada umumnya harapan dari pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila mereka membeli atau mengkonsumsi suatu produk. Kepuasan ini mendatangkan keuntungan karena biaya mendapatkan pelanggan baru lima kali lebih tinggi daripada mempertahankan yang sudah ada. Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen yaitu *Responsivness, Reliability, Assurance, Emphaty, dan Tangibles*.

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka akan menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tatakrama. Sedangkan tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan jasa.

Dari uraian masalah diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng*”

METODE

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan megolah seluruh data-data dari lokasi penelitian. Pendekatan kuantitatif lebih berfokus pada pencarian data dari lapangan yang realitas serta mengacu dengan bukti konsep dan teori yang telah digunakan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian korelasional, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variabel lainnya serta untuk menemukan ada atau tidaknya hubungan kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini variabel variabel yang diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini sebanyak 1013 dengan menggunakan sampel *purposive sampling* artinya sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang dipilih, yang termasuk dalam kriteria peneliti hanya terdapat 91 sampel. Menurut (Sugiyono, 2012) sampel *purposive sampling* ialah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan teknik tersebut setiap responden dalam penelitian ini dipilih melalui *screening question* yaitu menentukan kriteria responden sudah lebih dari 3 kali menggunakan jasa J&T Express Drop Point Takkalala. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kuesioner

(angket). Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis data dan menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS 25 yang terdiri dari Uji validitas, Uji reliabilitas, Analisis statistik deskriptif, Uji normalitas, Analisis regresi linear sederhana, Uji T, Analisis korelasi product moment, dan Analisis koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data pada penelitian ini untuk memberikan gambaran atau pemaparan dari penelitian yang sudah dilakukan di lapangan. Untuk mendapatkan data tentang pokok penelitian, peneliti menggunakan instrumen berupa angket. Angket yang terdiri dari 25 butir soal berupa pernyataan dengan lima alternatif jawaban. Dengan rincian jumlah soal untuk variabel kualitas pelayanan manusia (X) ada 15 butir soal dan ada 10 butir soal untuk variabel kepuasan pelanggan (Y). Angket dengan 25 butir soal tersebut direkapitulasi atau dibuat tabulasi untuk mengetahui nilai angket berdasarkan frekuensi jawaban responden dan persentase jawaban responden pada tiap soal. Angket penelitian disebarkan kepada 91 pelanggan J&T Express Drop Point Takkalala yang telah terpilih sebagai sampel penelitian.

Data tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan pada J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng. Variabel kualitas pelayanan (X) berada pada kategori sangat baik dengan presentase sebesar 82,84 persen dengan indikator pertama yaitu Bukti Fisik tingkat pencapaian skor (81,10%) kategori sangat baik, indikator kedua yaitu kehandalan menunjukkan tingkat pencapaian skor (82,42%) kategori sangat baik, indikator ketiga yaitu jaminan menunjukkan tingkat pencapaian skor (85,79%) kategori sangat baik, indikator keempat daya tanggap menunjukkan tingkat pencapaian skor (81,98%) dan indikator kelima yaitu empati menunjukkan tingkat pencapaian skor (82,97%) kategori sangat baik.

Dalam tanggapan Responden mengenai kepuasan pelanggan di J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 83,69 persen dengan indikator pertama yaitu sistem keluhan dan saran menunjukkan tingkat pencapaian skor (83,19%) kategori sangat baik, indikator kedua yaitu *ghost shopping* menunjukkan tingkat pencapaian skor (82,20%) kategori sangat baik, indikator ketiga yaitu *lost customer analysis* menunjukkan tingkat pencapaian skor (83,96%) kategori sangat baik, indikator keempat yaitu survei kepuasan pelanggan menunjukkan tingkat pencapaian skor (84,56%) kategori sangat baik.

Hasil penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang kemudian diolah menggunakan uji regresi linier sederhana, maka dapat dikatakan bahwa analisis perhitungan persamaan regresi diperoleh nilai $a = 2,731$ dan $b = 0,630X$ sehingga persamaan regresinya adalah: $Y = a + bX$, $Y = 2,731 + 0,630X$. Dari hasil perhitungan Uji T diperoleh T hitung 17,935 dan T tabel 1,662, maka T hitung (17,935) > T tabel, yang berarti variabel X (Kualitas Pelayanan) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,783 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (kepuasan

pelanggan) adalah 78,3 persen , sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan, hal ini berarti hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berperan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng, yang dimana diharapkan mempertahankan sistem yang dikelola agar pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman merasa nyaman dan aman pada J&T Express Drop Point Takkalala.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan pada J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng berada pada kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dimana pelanggan J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng sebagai responden menjawab setuju dan sangat setuju pada pernyataan yang dirumuskan dalam lima indikator pada variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Drop Point Takkalala Di kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng berada pada kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari aspek system keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, survei kepuasan pelanggan. Adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Drop Point Takkalala di Kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng, hal ini dibuktikan dari hasil analisis korelasi dan masuk dalam kategori hubungan yang sangat tinggi karena berada pada rentang 0,80 – 1,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat tinggi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayuni, B. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Panakkukang Unit Borong. *Manajemen Bisnis*.
- Baharuddin, A., & Sunarsi, D. (2019). Pinisi Discretion Review The Effect of Service Quality and Price Accuracy on Consumer Confidence and Implications for Sales Increase. *Pinisi Discretion Review*, 2(2), 101–110.
- Damiati, dkk. (2017). *Perilaku Konsumen*. Rajawali Pers.

- Darmidi, S. (2011). *Perilaku Konsumen*. Rajawali Pers.
- Daryanto dan Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.)). Penerbit Gava Media.
- Eko Setyaningsih, B. (2010). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Express, J. (2015). *J & T Express Indonesia*. 1–18.
- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(2), 83–92. <https://doi.org/10.24853/baskara.2.2.83-92>
- Hasby, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur*. Universitas Negeri Makassar.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Wisnu Chandra Kristiaji (ed.); 8th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (S. . Adi Maulana & M. M. Wibi Hardani (eds.); 1st ed.). Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., Susanto, A. ., & Hermawan, A. A. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empa
- Nurcaya, I. N., & Indri, Novita Sari Putri, K. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D & I Skin Centre Denpasar. *Ilmu Ekonomi*, 918–937.
- Nurendah, Y., & Mulyana, M. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(1), 93–112. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i1.258>
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Analisis Manajemen*, 1(4).
- Riswandi, M. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Negeri Makassar*. Universitas Negeri Makassar.

Sajangbati, I. A. S. (2013). Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Bitung. *Ekonomi , Manajemen, Bisnis*, 1(4), 667–678.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi Offset.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (16th ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (27th ed.). Alfabeta.

Susita, D. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Pada Kinerja Karyawan PT X. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(1), 185–200.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4* (4th ed.). Andi Offset.

Tjiptono, F. dan D. A. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, Dan Strategi* (A. Diana (ed.)). Penerbit ANDI.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada.