

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG PLUPUH

Anindia Shella Raka Siwi; Tri Nur Wahyudi

**Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Plupuh. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan desain *ex post facto*. Tempat melaksanakan penelitian ini adalah di wilayah Plupuh kabupaten Sragen, Jawa Tengah. Besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 pelanggan. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Insidental Sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang ditunjukkan dengan t_{hitung} (13,222) dan nilai sig (0.000) < 0.05 H_0 : ditolak. Terdapat pengaruh positif Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan yang ditunjukkan dengan t_{hitung} (3,156) dan nilai sig (0.002) < 0.05 H_0 : ditolak. Serta terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan yang ditunjukkan dengan Nilai F_{hitung} sebesar (91,222) dengan Signifikan (0.000) < α 0,05 artinya secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.653, hal ini berarti bahwa variabel Kepuasan Pelanggan 65,3% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman. Sisanya 34,7 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE%) variabel kualitas pelayanan memberikan Sumbangan Relatif 95,3% dan Sumbangan Efektif 60,5%. Variabel ketepatan waktu pengiriman memberikan Sumbangan Relatif 4,7% dan Sumbangan Efektif 2,9%. Berdasarkan besarnya Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif nampak bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and timely delivery on customer satisfaction at JNE Plupuh branch. This type of research uses quantitative research methods. This research design uses *ex*

post facto design. The place to carry out this research is in the Plupuh area of Sragen district, Central Java. The sample size in this study was 95 customers. The sampling technique that will be used in this study is Incidental Sampling. The data analysis technique used in this study is by using multiple linear regression. The results of this study indicate that there is a positive influence of Service Quality on Customer Satisfaction as indicated by tcount (13.222) and sig value (0.000) <0.05 Ho: rejected. There is a positive effect of Timely Delivery on Customer Satisfaction as indicated by tcount (3.156) and sig value (0.002) <0.05 Ho: rejected. And there is a positive influence of Service Quality and Timeliness of Delivery on Customer Satisfaction as indicated by the Fcount value of (91.222) with Significance (0.000) < α 0.05 meaning that together the variables of Service Quality, Timely Delivery affect Customer Satisfaction. The result of the coefficient of determination (R²) is 0.653, this means that the 65.3% Customer Satisfaction variable is influenced by the quality of service and the timeliness of delivery. The remaining 34.7% is influenced by other variables outside of this study. Relative Contribution (SR%) and Effective Contribution (SE%) variables of service quality provide 95.3% Relative Contribution and 60.5% Effective Contribution. The variable on time delivery gives a Relative Contribution of 4.7% and an Effective Contribution of 2.9%. Based on the magnitude of the Relative Contribution and the Effective Contribution, it appears that the service quality variable has the greatest influence on customer satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Punctuality, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Bisnis pengiriman barang saat ini mengalami perkembangan yang signifikan sesuai dengan perkembangan dunia bisnis online atau transaksi online di Indonesia. Para pemilik jasa pengiriman barang atau jasa logistik ini adalah suatu peluang yang bisa dimanfaatkan. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yaitu pengiriman Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. “*Survive*” tidaknya suatu 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 bumerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pengalaman yang mampu membuat sikap positif terhadap konsumen, akan menimbulkan rasa puas atau kepuasan pelanggan, di samping itu untuk perasaan positif yang di bangun terhadap produk akan membangun kepercayaan.

Menurut Siddiq (2020 : 3) Kepuasan pelanggan merupakan sebuah rasa senang, suka atau kecewaseorang pelanggan yang ada setelah mengetahui kinerja yang dipikirkan atau kinerja yang telah diharapkan, kepuasan ada karena pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa. Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan mampu memberikan apa yang diinginkan bahkan melebihi harapan mereka. Pelanggan akan bisa puas apabila keinginan mereka dapat terpenuhi. Kepuasan yang dirasakan pelanggan, akan berdampak positif bagi perusahaan, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan.

Menurut Maulana (2016: 114) Kepuasan pelanggan adalah harapan dari pelanggan yang merupakan keyakinan atau perkiraan pelanggan tersebut tentang apa yang akan diterimanya yang diungkapkan baik lisan maupun non lisan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengetahuan dan juga pengalaman pembelian sebelumnya. Harapan pelanggan tersebut dari waktu ke waktu berkembang seiring bertambahnya pengalaman dan pengetahuan pelanggan, pada dasarnya harapan pelanggan yang paling utama adalah lebih memikirkan apa yang akan di terima atau di belinya sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman paket JNE, di mana di perlukan pelayanan yang baik dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan

pada pelanggan. Bagi perusahaan pengiriman paket JNE suatu kepuasan pelanggan yang sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga pelanggan tersebut akan tetap menggunakan jasa pengiriman paket JNE tersebut. Ketika pelanggan membeli suatu produk, maka pelanggan mempunyai harapan tentang bagaimana produk yang dibeli akan datang dengan kondisi baik atau kurang baik. Apabila kondisinya baik, maka pelanggan akan merasa puas dalam menggunakan jasa kirim JNE.

Menurut Cahyanti (2012 : 2) Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Standar kualitas pelayanan seperti : 1) melakukan perbaikan kinerja pelayanan. 2) meningkatkan mutu pelayanan.

Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama. Ketika perusahaan memiliki keunggulan dalam kualitas pelayanan, maka perusahaan akan menjadi lebih baik.

Menurut Brillyan dan Mahfud (2018 : 3) Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat sangat penting dalam mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak.

Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman menjadi sangat penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama. Untuk itu dalam jasa pengiriman barang ketepatan waktu dan kepercayaan pelanggan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan, ketepatan waktu pengiriman adalah satu hal yang paling penting ketika

memilih jasa pengiriman cargo, faktor ketepatan waktu juga sangat dipengaruhi oleh jenis transportasinya, melalui darat, cuaca, ataukah udara. Tentu ketiga hal tersebut akan berdampak pada lamanya sampai barang ketempat tujuan dan juga keamanan barang, jika barang yang dikirimkan terlalu lama sampai ke tangan konsumen dan mengalami kerusakan atau bahkan hilang tentu dengan hal tersebut akan berdampak dengan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Pengamatan yang dilakukan penulis di JNE Cabang Plupuh kualitas pelayanan kepada pelanggan belum optimal, karena dalam pelayanan masih ada yang kurang dalam melayani konsumen. Sedangkan untuk ketepatan waktu pengiriman juga belum optimal, karena masih ada keterlambatan dalam pengiriman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

2. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan desain *ex post facto*. Tempat melaksanakan penelitian ini adalah di wilayah Plupuh kabupaten Sragen, Jawa Tengah. Besarnya sample dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 pelanggan, yang didasari pada rumus Slovin (dalam Amin& Haryani 2017: 51) . Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang telah diujicobakan terlebih dahulu dan kemudian diuji validitas serta uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji R.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Plupuh. Guna mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan analisis regresi berganda. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Plupuh. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan program SPSS Versi 22 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 11.659 + 0.220X_1 + 0.603 \quad (1)$$

Tabel 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Sig(Ditentukan)
Kualitas Pelayanan	13.222	1.98609	0.000	0.05

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Melalui analisis regresi dengan bantuan SPSS 22, diperoleh nilai koefisien sebesar 0.220, dengan nilai t_{hitung} sebesar 13.222 dan signifikan 0.000 dimana nilai signifikan kurang dari 0.05, harga t_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 1.98609. halitu berarti bahwa t_{hitung} lebih besar t_{tabel} ($13.222 > 1.98609$), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliati (2016), Hafizha (2019), Lesmana (2019), Khoirista (2015), Maulana (2016), Setyawati (2015), Bungatang (2021), Komariah (2018) dan Matthews (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 2. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Sig(Ditentukan)
Ketepatan Waktu Pengiriman	3.156	1.98609	0.002	0.05

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Melalui analisis regresi dengan bantuan SPSS 22, diperoleh nilai koefisien sebesar 0.603, dengan nilai t_{hitung} sebesar 3.156 dan signifikan 0.002 dimana nilai signifikan kurang dari 0.05, harga t_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 1.98609. halitu berarti bahwa t_{hitung} lebih besar t_{tabel}

(3.156>1.98609), sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Sakti (2018), Hafizha (2019), Pangudi (2018), Nasution (2020) melaksanakan penelitian yang menampilkan pengiriman tepat waktu berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut meyakinkan bahwa ketepatan waktu pengiriman memudahkan pelanggan dalam memperoleh jasa yang pelanggan inginkan.

Tabel 3. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	f_{hitung}	f_{tabel}	Sig	Sig(Ditentukan)
F	91.222	3.0954	0.000	0.05

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Melalui analisis regresi dengan bantuan SPSS 22, diperoleh nilai koefisien signifikannya adalah 0.000 atau kurang dari 0.05. Nilai F_{hitung} sebesar 91.222 yang jika dibandingkan dengan F_{tabel} 3.0954, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.653, hal ini berarti bahwa variabel Kepuasan Pelanggan 65,3% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman. Sisanya 34,7 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini

Perhitungan Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif digunakan untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman) terhadap variabel dependen, (kepuasan pelanggan). Berdasarkan dari hasil perhitungan Sumbangan Relatif (SR%) dan Sumbangan Efektif (SE%) variabel kualitas pelayanan memberikan Sumbangan Relatif 95,3% dan Sumbangan Efektif 60,5%. Variabel ketepatan waktu pengiriman memberikan Sumbangan Relatif 4,7% dan Sumbangan Efektif 2,9%. Berdasarkan besarnya

Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif nampak bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian menurut Sakti (2018);Nasution (2020) kualitas layanan dan pengiriman tepat waktu ada pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jne, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Serta Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan JNE cabang Plupuh

DAFTAR PUSTAKA

- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). *The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 107-118.
- Cahyanti, E. I. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Sragen)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Khoirista, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2).
- Komariah, N., Achmad, S. H., & Hidayat, R. (2018, August). *Comparative Studies: The Effect of Service Quality System toward Customer Satisfaction on TIKI And JNE. In 2018 6th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 1-5). IEEE.

- Lesmana, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.
- Matthews, M., & Mokoena, B. A. (2020). *The influence of service quality dimensions on customer satisfaction within visa facilitation centres in South Africa. International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 12(2), 122-135.
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Nasution, A. R. (2020). *Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express di Kota Medan*.
- Pangudi, Y. H. H., & Yuniati, T. (2018). *Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan, Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Temas Line Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(7).
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]*.
- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 137-144.
- Sidiq, F. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Iksan Motor Sragen)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).