



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENGIRIMAN,  
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *J&T*  
*EXPRESS*  
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI  
Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan dalam rangka Penyelesaian Studi Strata 1  
untuk mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Oleh  
ANNISA ALFADILA  
NPM. 17810094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI SEMARANG**

**2022**

## LEMBAR PENYELESAIAN BIMBINGAN

Kami selaku pembimbing Skripsi I dan II dari Mahasiswa Universitas PGRI Semarang :

Nama : Annisa Alfadila  
NPM : 17810094  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas PGRI Semarang).

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi tersebut telah selesai dan siap untuk diujikan.

Dosen Pembimbing I

Semarang,

Dosen Pembimbing II



Kristin Violida, S.Psi., M.M., Ph.D.  
NPP. 197801548



Henry Casandra Gultom, S.E., M.M  
NIP. 168401509

Mengetahui,

Dekan FEB Universitas PGRI Semarang



Dr. Ir. Efriyani Sumastuti, MP.

NIP. 146501457

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas PGRI Semarang)”. Disusun oleh :

Nama : Annisa Alfadila  
NPM : 17810094  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah disetujui dan disahkan pada :

Hari :  
Tanggal :

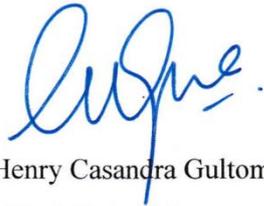
Semarang,

Dosen Pembimbing I



Kristin Violida, S.Psi., M.M., Ph.D.  
NPP. 197801548

Dosen Pembimbing II



Henry Casandra Gultom, S.E.,M.M  
NIP. 168401509

Mengetahui,

Dekan FEB Universitas PGRI Semarang



Ika Indriasari, S.E,Akt., M.Si.  
NIP. 197608232005012001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENGIRIMAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *J&T EXPRESS* (STUDI PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS PGRI SEMARANG)”.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang.

Hari :

Tanggal :

Panitia Ujian

Ketua,

Sekretaris,



Dr. Ir. Efriyani Sumastuti, MP.  
NIP. 146501457

Ika Indriasari, S.E,Akt., M.Si.  
NIP. 197608232005012001

Penguji

Tanda Tangan

1. Kristin Violinda, S.Psi., M.M., Ph.D.  
NPP. 197801548

2. Henry Casandra Gultom, S.E.,M.M.  
NIP. 168401509

3. Ika Indriasari, S.E., M.Si.  
NIP. 197608232005012001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

1. QS. Ali-imran : 139. “ Janganlah engkau (merasa) lemah dan janganlah (pula) engkau bersedih hati”
- 2.

### **PERSEMBAHAN :**

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan Ridho-Nya serta kelancaran dalam memudahkan menyelesaikan skripsi ini.
2. Mamah dan Bapak tercinta yang senantiasa mendoakan saya.
3. Kakak-kakak dan adik saya tersayang.
4. Teman-teman saya yang selalu support saya dalam keadaan apapun.
5. Almamater Universitas PGRI Semarang

## **PERTANYAAN KEASLIAN TULISAN**

### **PERTANYAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Alfadila  
NPM : 17810094  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila pada kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang,

Yang membuat pernyataan



Annisa Alfadila

17810094

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang. Dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang tahun angkatan 2017,2018,2019 dengan jumlah 256 responden. Proses pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang tahun angkatan 2017,2018,2019. Penelitian ini menggunakan Uji Linear Berganda dengan *IBM SPSS 22*. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang. Ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang.

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

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, delivery rates, timeliness on customer satisfaction J&T Express Students of the Faculty of Economics and Business, PGRI University Semarang. In this study, students of the Faculty of Economics and Business, PGRI University Semarang in the 2017,2018,2019 class with a total of 256 respondents. The process of collecting data by distributing questionnaires through the Google Form for Students of the Faculty of Economics and Business, Universitas PGRI Semarang in the 20172018,2019 class. This study uses Multiple Linear Test with IBM SPSS 22. The results of this study indicate a positive and significant effect between service quality, shipping rates on customer satisfaction J&T Express Students of the Faculty of Economics and Business, PGRI University Semarang. Punctuality has no effect on customer satisfaction J&T Express Students of the Faculty of Economics and Business, PGRI University Semarang.*

**Keywords :** *Service quality, shipping rates, timeliness, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa atas rahmat dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas PGRI Semarang)” ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Sarjana Strata 1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang.

Perjalanan panjang penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Ada banyak faktor penghambat dalam penyusunan skripsi ini, namun berkat doa, doa dan kehendak-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan beribu-ribu terima kasih atas dukungan dari :

1. Dr. Muhdi, S.H, M. Hum selaku Rektor Universitas PGRI Semarang yang telah memberikan kesempatan menimba pendidikan di Universitas PGRI Semarang.
2. Dr. Ir. Efriyani sumastuti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan izin penelitian.
3. Ika Indriasari, S.E., Akt., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah menyetujui skripsi.
4. Qristin Violinda, S.Psi., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan bijaksana dan sabar guna menyelesaikan skripsi.
5. Henry Casandra Gultom, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memb memberikan arahan dengan bijaksana dan sabar guna menyelesaikan skripsi.
6. Ika Indriasari, S.E., Akt., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan penulis untuk mempertanggungjawabkan hasil penulisan skripsi.

7. Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang yang telah memberikan banyak ilmu nya kepada penulis pada masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis Bapak Kusen dan Ibu Nurhayati beserta Kakak dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis.
9. Kepada teman baik penulis Pertiwi Mega Wening, Reni Vajar, Riski Vanny, Siti Rahmawati, Devansa Selaksa, yang selalu memberikan dukungan dan ikut serta membantu dalam penyelesaian skripsi.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas B dan teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2017 lainnya yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu, atas motivasi dan semangatnya.
11. Seluruh pihak yang selalu menanyakan saya kapan lulus, kapan sidang skripsi, skripsinya sampai mana. Terima kasih sudah memberikan motivasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran, yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti lain.

Semarang, 21 November 2021

Penulis

Annisa Alfadila

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENYELESAIAN BIMBINGAN .....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PERTANYAAN KEASLIAN TULISAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Pertanyaan Penelitian .....	9
F. Tujuan Penelitian .....	10
G. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Penelitian Terdahulu .....	12
B. Landasan Teori.....	15
C. Kerangka Berpikir.....	26

D. Pengembangan Hipotesis .....	27
E. Hipotesis.....	30
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	35
A. Desain Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel .....	36
C. Definisi Operasional.....	37
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	39
E. Validitas dan Reliabilitas Instrument .....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	46
B. Hasil Karakteristik Responden.....	51
C. Hasil Penelitian dan Analisis Data.....	54
D. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data keluhan pelanggan <i>J&amp;T EXPRESS</i> secara umum .....	5
Tabel 1.2 Data keluhan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang .....	6
Tabel 1.3 Jasa pengiriman terbaik di Indonesia .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	38
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Tahun Angkatan .....	52
Tabel 4.3 Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.4 Deskripsi Sampel penelitian .....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	61
Tabel 4.11 Hasil Ringkasan Uji T .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	77
Lampiran 3 Tabulasi Data .....	78
Lampiran 4 Uji Validitas .....	107
Lampiran 5 Uji reliabilitas .....	115
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik .....	116
Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	118

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada Era digitalisasi membuat persaingan bisnis sangat ketat. Perkembangan bisnis dibidang industri salah satunya yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dan logistik mengalami peningkatan yang sangat pesat. Para pelaku (Afandi, 2012) bisnis mendapat tantangan untuk membuat konsumennya merasa puas dan senang. Perkembangan bisnis *E-commerce* memberikan pengaruh besar bagi jasa pengiriman barang dan logistik. Menurut (Tjiptono F. , 2014) salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kepentingan konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Ada banyak pertimbangan untuk menetapkan tarif jasa pengiriman barang dan logistik. Ada 2 cara menetapkan tarif pengiriman adalah dengan melihat jarak yang tempuh pengiriman suatu wilayah dan berat barang yang akan dikirim. Penyediaan jasa pengiriman barang dan logistik mempermudah pelaku bisnis *E-commerce* untuk melakukan pengiriman barang dagangannya kepada para pelanggan sampai ketempat tujuan. Dari satu wilayah ke wilayah lainnya hingga ke pelosok daerah seluruh Indonesia.

Adapun pertimbangan untuk menetapkan kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang dan logistik diantaranya adalah kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Universitas PGRI Semarang selaku pengguna jasa pengiriman *J&T Express* adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang dan logistik yang hadir untuk mempermudah pengiriman barang dan logistik sampai ketempat tujuan.

Menurut (Sakti & Mahfudz, 2018) kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu kualitas pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan. Penelitian yang dilakukan (Hafizha, Abdurrahman, & Sri, 2019) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* menyimpulkan bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap para pelanggannya maka akan semakin baik juga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi

produk/jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan.

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Rutoni, 2020).

Selain kualitas pelayanan, tarif pengiriman dan ketepatan waktu menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pelanggan akan tetap memilih dan menggunakan ekspedisi *J&T Express* sebagai jasa pengiriman barang dan logistik. Tarif pengiriman menurut (Tjiptono F. , 2014) secara umum dapat disimpulkan tarif merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, tempat, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya/pengeluaran. Sedangkan ketepatan waktu menurut (Handoko & Haryo, 2010) ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan tersebut baik atau tidak. Ada 3 dimensi ketepatan waktu pengiriman yaitu Ketepatan dalam jasa pengiriman barang, ketepatan dalam menetapkan harga, dan ketepatan dalam menetapkan waktu.

Penelitian yang dilakukan (Eviani & Hidayat, 2021) mengenai pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* Kota Baru Bekasi, ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* cabang Kota Baru Bekasi. Yang dapat diartikan semakin tepat waktu perusahaan memenuhi janjinya dalam melakukan pengiriman barang maka semakin baik juga kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan (Hafizha, Abdurrahman, & Sri, 2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap pelanggan *J&T Express*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *J&T Express*. Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tepat waktu perusahaan dalam melakukan pengiriman barang terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *J&T Express*. Tarif pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai tarif pengiriman yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman *J&T Express*. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tarif pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*. Hal ini menunjukkan, apabila peningkatan

kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tarif pengiriman secara terus menerus dan bersama-sama akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan (Sakti & Mahfudz, 2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga kesimpulannya apabila semakin tinggi tingkat kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman akan meningkatkan kepuasan pelanggan *J&T Express*.

**Tabel 1.1**  
**Data keluhan pelanggan J&T EXPRESS secara umum**

No	Bulan	Jenis keluhan			Solusi
		Terlambat	Status tidak jelas	Hilang	
1.	Januari	484	313	-	1. Pihak <i>J&amp;T Express</i> membantu pengecekan status paket dengan cara memfollow up resi dari pelanggan. 2. Pihak <i>J&amp;T Express</i> menyarankan agar pelanggan menghubungi <i>call center</i> .
2.	Februari	233	237	-	
3.	Maret	89	127	1	
	Jumlah	809	667	1	

Sumber data :<https://twitter.com/jntexpressid/status/1347378292957974532?s=21> (2021)

Berdasarkan tabel diatas mengenai data berbagai keluhan dari pelanggan *J&T Express* menunjukkan bahwa bulan Januari merupakan keluhan yang tertinggi dari pelanggan yaitu sebanyak 484 keterlambatan dan 313 status tidak jelas. Jumlah keluhan tertinggi kedua berada dibulan februari yaitu sebanyak 233 keterlambatan dan 237 status tidak jelas. Jumlah keluhan yang

paling sedikit dibulan maret yaitu 89 keterlambatan, 127 status tidak pasti dan 1 paket hilang. Tabel diatas merupakan data keluhan pelanggan *J&T Express* dari berbagai segmen pengguna jasa pengiriman barang dan logistik, seperti mahasiswa, ritel, karyawan, guru dan seluruh pengguna jasa pengiriman barang dan logistik *J&T Express*.

**Tabel 1.2**  
**Data keluhan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas PGRI Semarang**

No	Daftar Mahasiswa	Jenis Keluhan			
		Terlambat	Tarif Pengiriman	Status tidak jelas	Hilang
1.	Ika Shofia	√	√	√	-
2.	Bima Hadziq	√	√	-	-
3.	Indah Rakhma	√	√	√	-
4.	Nizar Anggara	√	-	√	-
5.	Fajar Aditya	√	-	√	-
6.	Iin Khoirin	√	-	√	-
7.	Ajeng Ayu	-	-	√	-
8.	Dicky Pratama	√	√	-	-
9.	Ahmad Qulil A	-	√	√	-
10.	Milla Desinta	√	√	-	-
11.	Nada	-	-	-	-
12.	Bayu	√	√	-	-
13.	Desi Natalia	√	-	-	-
14.	M. Gauzi N	√	√	√	-
15.	Alina	√	√	-	-
16.	Aros Pindu	-	√	-	-
17.	Bayu Aditya	√	-	√	-
18.	Nabila alifia	-	-	√	-
19.	Retno	-	-	-	-
20.	Ocha	√	-	√	-
Jumlah		12	10	11	0

Data primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, data Survei mengenai keluhan dari Mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang. Data diatas menunjukkan bahwa adanya keluhan-keluhan yang ada di jasa pengiriman ini.

**Tabel 1.3**  
**Jasa pengiriman terbaik di Indonesia**

No	Ekspedisi	2017- 2018	2019	2020
1.	JNE EXPRESS	1	1	2
2.	POS INDONESIA	4	3	1
3.	J&T Express	2	2	3
4.	TIKI	3	4	4
5.	SiCepat	5	5	5

Sumber data : <https://kargo.tech/blog/jasa-pengiriman-barang-tercepat-di-indonesia/> (2021)

Berdasarkan tabel diatas, perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik *J&T Express* berada di tingkat ke-3 dibandingkan jasa pengiriman barang dan logistik swasta lainnya. Peringkat ke-3 termasuk cukup baik untuk perusahaan besar yang bergerak dibidang jasa pengiriman dan logistik.

Oleh karena itu dengan adanya data diatas, hal ini akan menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan *J&T Express*. Apabila permasalahan ini dibiarkan akan mengakibatkan kerugian yang cukup besar bagi *J&T Express* ke depannya. Permasalahan ini perlu diatasi karena akan memberikan dampak kepada perusahaan dimana kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan memberikan pengaruh yang kurang baik kepada kepuasan pelanggan yang akhirnya akan berdampak pada keuntungan perusahaan (Nurzaini, 2021). Mengenai tarif pengiriman di perusahaan ini, *J&T Express* termasuk jasa pengiriman barang yang menetapkan tarif/harga kurang /tidak terjangkau dibandingkan jasa pengiriman lainnya (Hafizha, Abdurrahman, & Sri, 2019). Permasalahan ini perlu diatasi karena akan memberikan dampak besar bagi perusahaan, dimana tarif pengiriman barang yang kurang terjangkau mengakibatkan berkurangnya

jumlah pelanggan dan memilih untuk memilih jasa pengiriman yang lain. Sedangkan ketepatan waktu di perusahaan ini seringkali mengalami keterlambatan kedatangan barang melebihi estimasi yang telah ditentukan. Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan waktu pengiriman barang yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Aminah, Rafani, & Haryani, 2017).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang jasa pengiriman barang *J&T Express*. Peneliti memutuskan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENGIRIMAN, KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *J&T EXPRESS* (Studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Semarang)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Mengenai keluhan pelayanan pelanggan yang masih belum optimal.
2. Penurunan jumlah pengguna *J&T express* dan memilih untuk menggunakan ekspedisi lain.
3. Tarif pengiriman yang tinggi dibandingkan ekspedisi lain menurut pelanggan.
4. Masalah ketepatan waktu terhadap pelanggan.

### **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan kepada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas PGRI Semarang sebagaimana juga pengguna jasa pengiriman *J&T Express*.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, bahwa *J&T Express* mengalami penurunan pelayanan terhadap pelanggannya yang menjadi indikasi adanya masalah kepuasan pelanggan pada ekspedisi jasa pengiriman *J&T Express*.

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi jasa pengiriman *J&T Express*.
2. Tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi jasa pengiriman *J&T Express*.
3. Ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi jasa pengiriman *J&T Express*.
4. Kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi jasa pengiriman *J&T Express*.

### **E. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas PGRI Semarang?
2. Apakah tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas PGRI Semarang?
3. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas PGRI Semarang?
4. Apakah kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas PGRI Semarang?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang.

3. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang.

### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan mengerjakan skripsi.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis itu sebagai gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang
- b. Bagi perusahaan *J&T Express*, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan penilaian untuk meningkatkan jumlah pengguna jasa pengiriman *J&T Express*
- c. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan bisa dijadikan referensi guna pengerjaan penelitian yang mempunyai tema kepuasan pelanggan

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai referensi atau bahan acuan untuk memulai sebuah penelitian baru. Maka dalam tinjauan pustaka ini mencantumkan hasil dari penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Intan Eviani & Yusup Rachmat Hidayat (2021)	Variabel X : Sistem Pelacakan Online (X1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) Variabel Y : Kepuasan Pelanggan	Metode kuantitatif.	H1 : Sistem pelacakan <i>online</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. H2 : Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pelanggan. H3 : Sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman barang berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Salma Hafizha, Abdurrahman, Hanifa Sri Nuryani (2019)	Variabel X: Kualitas Pelayanan (X1) Ketepatan Waktu (X2) Tarif Pengiriman	Metode kuantitatif.	H1 : <i>Kualitas Pelayanan</i> berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H2 : Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

		(X3) Fasilitas (X4) Variabel Y: Kepuasan Pelanggan		H3 : Tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H4 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H5 : Kualitas Pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.
3.	Brillyan Jaya Sakti, Mahfudz (2018)	Variabel X: Kualitas Pelayanan (X1) Ketepatan Waktu (X2) Fasilitas (X3) Variabel Y: Kepuasan Pelanggan	Metode kuantitatif	H1 : diterima, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H2 : diterima, ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H3 : diterima, fasilitas berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4.	Muhammad Rutoni (2020)	Variabel X : Kualitas Pelayanan (X1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) Fasilitas (X3) Variabel Y : Kepuasan Pelanggan	Metode kualitatif dan kuantitatif	H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasanpelanggan. H2 : Ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan  H3 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5.	Astri Dwi Lestari & Imam	Variabel X : Kualitas Pelayanan	Metode Kuantitatif	H1 : Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

	Hidayat (2019)	(X1) Harga (X2) Kepercayaan (X3) Variabel Y : Kepuasan Pelanggan		terhadap kepuasan pelanggan. H2 : Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H3 : Variabel Harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan..
6.	Priska Regina E. Mamesah (2020)	Variabel bebas (X) : Kualitas Pelayanan Variabel Kontrol (Y) : Kepuasan Pelanggan	Metode kuantitatif	Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
7.	Tyas Kurniawati, Bambang Irawan, Adi Prasodjo	Variabel bebas (X) : Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) Brand Image (X3) Variabel dependent : Kepuasan Pelanggan	Metode analisis regresi linier berganda	H1 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. H2 : Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. H3 : Brand image tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
8.	Iffatin Mubasyiroh, Ute Ch Nasution, Agung Pujianto	Variabel Independent : Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) Promosi (X3) Variabel dependent : Kepuasan Pelanggan	Metode kuantitatif	H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan . H2 : Harga tidak berpengaruh dan mempunyai korelasi lebih kecil terhadap kepuasan pelanggan. H3 : Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Kotler P. , 2010) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan sangat puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang.

Menurut (Soegoto, 2013) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebagai perasaan para pelanggan, baik itu berupa suatu kesenangan atau rasa kekecewaan seseorang pelanggan timbul dari membandingkan penampilan sebuah suatu produk akan dihubungkan dengan harapan pelanggan atas produk tersebut.

Menurut (Tjiptono F. , 2006) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Sedangkan menurut (Kotler P. , 2010) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut (Fajria & Triyonowati, 2020), sebagai berikut :

#### *a. Service Quality*

Kualitas pelayanan merupakan strategi utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Tjiptono F. , 2014)

kualitas pelayanan atau service quality adalah upaya kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk memenuhi harapan pelanggan.

b. *Promotion*

Promosi merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Rangkuti dalam (Puspitarini & Nuraeni, 2019) promosi dilakukan oleh suatu perusahaan dengan tujuan memberitahukan keadaan produk tersebut serta memberi keyakinan tentang manfaat produk tersebut kepada pembeli. Promosi dilakukan untuk meningkatkan volume penjualan.

c. *Consument satisfaction*

Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang harus dilakukan karena adanya konsumen membeli produk, perusahaan akan tetap berjalan.

Adapun indikator-indikator dari kepuasan pelanggan menurut (Daga, 2017) sebagai berikut :

a. *Kepuasan Produk*

Pelanggan puas terhadap produk yang ditawarkan, semakin bagus kualitas produk yang ditawarkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan pelanggan ingin mendapatkan produk yang sesuai dengan ekspektasi mereka.

b. Kepuasan Pelayanan

Pelanggan puas dengan layanan yang diberikan, pelanggan akan merasakan puas jika pelayanan dilakukan dengan baik, ramah, sopan dan memuaskan.

c. Kepuasan Manfaat Produk

Pelanggan puas terhadap manfaat produk yang dihasilkan, Produk yang dihasilkan mempunyai manfaat yang tinggi dan mampu bersaing dengan produk lain.

Sedangkan indikator kepuasan pelanggan menurut (El & Ramadhan, 2020) yaitu :

a. *Word Of Mouth* (Teknik Komunikasi)

Menciptakan word of mouth, yaitu teknik komunikasi dari satu orang ke orang lain. Teknik ini sangat efisien digunakan untuk menarik para pelanggan untuk menggunakan produk yang ditawarkan.

b. Citra Merk

Menciptakan citra merk. Perusahaan yang ingin membangun *brand image* harus mempunyai keyakinan atau ide untuk memiliki jangkauan yang cukup luas dengan cara melakukan promosi, menentukan visi dan target pasar, menentukan karakter brand dan membuat logo brand yang menjadikan ciri khas brand tersebut.

c. Keputusan Pembelian

Menciptakan keputusan pembelian. Menurut (Kotler & Keller, 2012) keputusan pembelian terdiri dari lima tahapan, yaitu :

1) Pengenalan Masalah

Konsumen mengetahui ada masalah atau kebutuhan yang harus diselesaikan dan dipenuhi.

2) Pencarian Informasi

Konsumen akan mencari informasi sebanyak-banyaknya atas pilihan barang atau jasa yang dibutuhkan dan diinginkan.

3) Evaluasi Alternatif

Konsumen akan mengevaluasi manfaat produk atau jasa yang akan dibeli dari berbagai alternatif yang tersedia.

4) Keputusan Pembelian

Konsumen telah menetapkan pilihan pada satu alternatif dan melakukan pembelian.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Konsumen akan mengalami level kepuasan dan ketidakpuasan.

## 2. Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono F. , 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan bisa disebut (*service quality*) yaitu upaya pemenuhan suatu keinginan atau kebutuhan, serta ketepatan dalam melakukan penyampaian untuk mengimbangi harapan seorang pelanggan. Sedangkan menurut (Octavia,

2019) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan pelayanan yang diterima.

Harapan pelanggan terdapat tiga macam tipe (Tjiptono F. , 2014):

- a. *Will expectation*, merupakan tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen sewaktu menilai kualitas pelayanan tersebut.
- b. *Should expectation*, merupakan tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen.
- c. *Ideal expectation*, merupakan tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima oleh konsumen.

Menurut *American Society for Quality Control* dalam (Ratnasari & Aksa, 2016) kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifiknya.

Dalam (Ratnasari & Aksa, 2016) pengertian pelanggan menurut beberapa sumber adalah sebagai berikut.

- a. Menurut *Cambridge International Dictionary 1* adalah “*a person who buys goods or a service*” (orang yang membeli barang atau jasa).
- b. Menurut *Webster 1928 Dictionary 2*, pelanggan adalah “*one of frequents any place of sale for the sake or purchasing good or wares*” (pelanggan adalah seorang yang beberapa kali datang ketempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau “*Customer is*

*one who frequents or visit any palce for procuring what he wants”*  
(pelanggan adalah seorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Swastha dan Irawan dalam (Afandi, 2012) antara lain :

a. Kecepatan dan Kecakapan dalam Melayani Calon Pelanggan.

Perusahaan memberikan pelayanan yang baik demi kepuasan pelanggan melalui pengawasan.

b. Keramah-tamahan para agen dalam melayani calon pelanggan.

Perusahaan memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan memuaskan.

c. Keamanan Barang selalu Terjamin.

Dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Perusahaan menjamin keamanan barang tentang perlindungan konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.

d. Ketepatan Jadwal Pengiriman dan Kedatangan.

Perusahaan mengatur jadwal pengiriman dan kedatangan barang sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2020) diantaranya :

a. Jaminan Keamanan

Berkeaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

b. Empati

Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

c. Daya Tanggap

Berkeaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian (Herman, 2018) adalah :

a. *Tangible* (bukti fisik)

*Tangible* yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan prasarana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan.

b. *Reability* (keandalan)

*Reability* yaitu berkaitan dengan suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* yaitu keinginan membantu dan merespon

permintaan secara cepat dan tepat.

d. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* yaitu kesopanan, keamanan.

e. *Empaty* (empati)

*Empaty* yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan pelanggan dengan mengatasi keluhan.

### 3. Tarif pengiriman

Menurut (Kotler & Amstrong, 2012) mengatakan bahwa tarif pengiriman adalah nilai jasa yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut.

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2020) tarif merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lainnya (produk, tempat, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya atau pengeluaran.

Menurut (Juniariska, Rachma, & Budi, 2020) tarif Pengiriman adalah kesesuaian harga terhadap manfaat dirasakan pelanggan berdasarkan tujuan yang akan dikirim. Adapun Indikatornya adalah sebagai berikut :

a. Keterjangkauan Tarif Pengiriman

Penetapan harga harus sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

b. Kesesuaian Tarif Pengiriman

Kesesuaian harga harus sesuai dengan manfaat yang diterima pelanggan

Indikator-indikator tarif menurut Zeithmall dalam (Resmi & Wismiarsi, 2015):

a. Harga Produk

Harga produk dapat diterima dengan akal sehat atau terjangkau dan memilih harga yang lebih murah.

b. Membandingkan Harga dari Ekspedisi lain.

Penetapan harga yang ditawarkan kepada konsumen harus lebih terjangkau dengan ekspedisi lain.

c. Harga Sesuai dengan Kualitas.

Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan tarif menurut (Feybi, 2021), yaitu :

a. Persaingan

Posisi biaya dan perilaku penentuan tarif dari pesaing merupakan unsur penting yang harus diperhatikan. Perusahaan jasa harus mengamati pesaing-pesaing agar dapat menentukan biaya, tarif

dan keuntungan perusahaan itu sendiri. Hal ini dapat dilakukan dengan beberapa teknik, seperti : *mystery shopping*, riset market, dan perbandingan tarif terhadap kualitas setiap penawaran yang ditawarkan oleh pesaing utama.

b. Elastisitas Permintaan

Perusahaan jasa perlu mengetahui hubungan antar tarif dengan permintaan dan bagaimana besarnya permintaan bervariasi pada berbagai tingkat tarif yang berbeda.

c. Struktur Biaya

Para pemasar jasa perlu mengetahui biaya dalam menyediakan layanan jasa dan bagaimana biaya-biaya bergerak seiring berjalannya waktu dan tingkat permintaan.

d. Perumusan Strategi Penetapan Tarif

Menurut (Tjiptono F. , 2012) penetapan tarif yaitu :

a. Berorientasi Laba

yaitu bahwa setiap perusahaan selalu memilih harga yang dapat menghasilkan laba yang paling tinggi.

b. Berorientasi Pada Volume

yaitu penetapan harga berorientasi pada volume tertentu.

c. Berorientasi Pada Citra (*image*)

yaitu bahwa image perusahaan dapat dibentuk melalui harga.

d. Stabilisasi Tarif

yaitu penetapan harga yang bertujuan untuk mempertahankan

hubungan yang stabil antara harga perusahaan dengan harga pemimpin pasar (*market leader*).

- e. Tujuan Lainnya yaitu menetapkan tarif dengan tujuan mencegah masuknya pesaing, mempertahankan loyalitas konsumen, mendukung penjualan ulang atau menghindari campur tangan pemerintah.

#### **4. Ketepatan Waktu**

Menurut (Sakti & Mahfudz, 2018) ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusial 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 kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak.

Sedangkan menurut (Handoko & Haryo, 2010) ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan.

Adapun indikator dari ketepatan waktu menurut (Handoko & Haryo, 2010):

- a. Ketepatan Waktu Kedatangan

Kedatangan paket yang diantar sesuai dengan jadwal yang telah tertera sebelumnya.

- b. Ketepatan Waktu Pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman dimana Ketepatan waktu dalam pengiriman paket ke tempat tujuan.

c. Ketepatan Waktu yang Terstruktur

Ketepatan waktu yang terstruktur dimana pegawai kurir *J&T EXPRESS* tepat waktu dalam mengirim paket sesuai dengan perjanjian di awal.

Sedangkan menurut Pujawan yang dikutip (Rutoni, 2020) ada 3 indikator dalam ketepatan waktu :

a. Transportasi yang digunakan

Transportasi yang digunakan adalah kendaraan yang digunakan kendaraan yang digunakan oleh pengirim untuk mengirim barang yang dipesan pelanggan untuk sampai ke penerima.

b. Estimasi barang sampai ke penerima

Perkiraan waktu yang diperkirakan barang sampai akan sampai ke penerima dengan ketentuan yang buruk yang akan terjadi.

c. Jarak yang ditempuh

Jarak merupakan panjang keseluruhan lintasan yang ditempuh dari si pengirim hingga sampai si penerima.

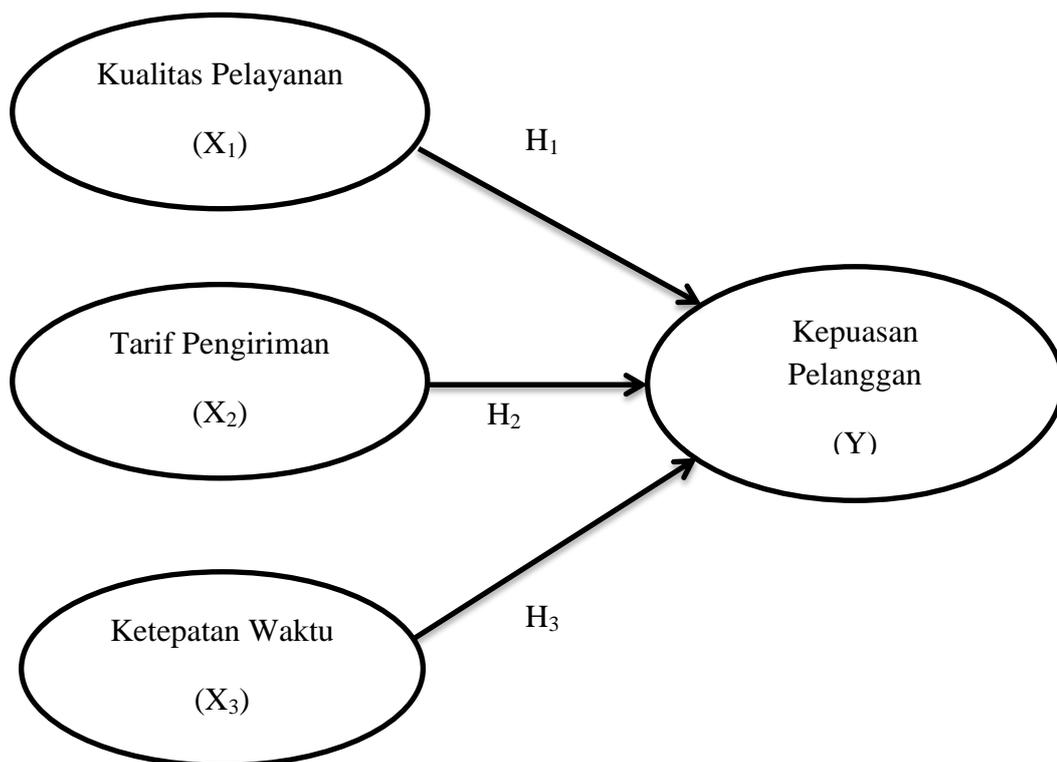
### **C. Kerangka Berpikir**

Menurut Uma Sekaran dalam (Sugiyono P. D., 2016) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal

yang penting. Penelitian ini memfokuskan pada masalah pelanggan tentang kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*. Penelitian dilakukan pengaturan pengukuran pengaruh variabel independen yaitu : Kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Tarif pengiriman ( $X_2$ ), Ketepatan Waktu ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan pelanggan ( $Y$ ) variabel dependen.

**Gambar 2.1**

**Model Penelitian**



**D. Pengembangan Hipotesis**

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

## 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut (Ratnasari & Aksa, 2011) Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Sedangkan kualitas pelayanan menurut (Tjiptono F. , 2014) dalam (Hafizha, Abdurrahman, & Sri, 2019) kualitas pelayanan (*service quality*) adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan (Sakti & Mahfudz, 2018) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya, maka semakin baik pula kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *J&T Express*. Maka dapat dirumuskan hipotesis berikut :

H1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*.

## 2. Pengaruh Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler & Keller, 2010) tarif pengiriman (*price*) adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Harga adalah sejumlah uang yang dikeluarkan untuk barang atau

jasa atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh pelanggan untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan maupun penggunaan dari sebuah produk atau jasa.

Penelitian yang dilakukan (Hafizha, Abdurrahman, & Sri, 2019) mengatakan bahwa tarif pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* Cabang Kota Sumbawa Besar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai tarif pengiriman yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *J&T Express* Cabang Kota Sumbawa Besar. Maka dapat dirumuskan hipotesis berikut :

H2 : Pengaruh Tarif Pengiriman berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express*.

### **3. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Handoko & Haryo, 2010) mengatakan bahwa ketepatan waktu merupakan jangka waktu konsumen memesan produk hingga produk tersebut tiba di tangan konsumen. Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kualitas pelanggan (Sakti & Mahfudz, 2018).

Penelitian yang dilakukan (Hafizha, Abdurrahman, & Sri, 2019) mengatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tepat waktu perusahaan dalam melakukan pengiriman terhadap

pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *J&T Express*. Maka dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H3 : Ketepatan Waktu berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express*.

#### **E. Hipotesis**

- H1 = Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*.
- H2 = Diduga tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*.
- H3 = Diduga ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*.

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (lewat kuesioner). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik) kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Saban, 2017)

Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan disebarkan kepada mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang sebagai pelanggan *J&T EXPRESS* tentang beberapa variabel yang dengan kebutuhan penelitian.

## **B. Populasi dan Sampel**

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah mahasiswa manajemen tahun 2017 – 2019, dengan jumlah total 712 mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang. Penelitian ini hanya melibatkan sebagian mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang yang sebagaimana pelanggan jasa pengiriman *J&T Express*.

### 2. Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2016) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari mahasiswa manajemen Universitas PGRI Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Menurut (Echdar, 2017) mengatakan bahwa sampel adalah wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi. Jika peneliti menggunakan sampel sebagai sumber data, maka yang akan diperoleh adalah ciri-ciri sampel (disebut

statistik), bukan ciri-ciri populasi, tetapi ciri-ciri sampel itu harus dapat digunakan untuk menaksir populasi.

Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan desain *probability sampling*, adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2016), dengan menggunakan teknik *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi itu. Dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, perhitungan jumlah sampel tersebut berdasarkan rumus slovin.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\
 &= \frac{712}{1+712 \times 0,05^2} \\
 &= \frac{712}{2,78} \\
 &= 256,1 \longrightarrow 256
 \end{aligned}$$

### C. Definisi Operasional

Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Berdasarkan kerangka pemikiran, terdapat dua variable yaitu :

1. Variabel Independen (Variabel bebas)

Variabel (X) bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Y). Variabel (X) bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu.

## 2. Variabel Dependen (Variabel terikat)

Variabel (Y) terikat adalah variabel yang di pengaruhi variabel bebas (X). Variabel (Y) terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
<b>Variabel independent</b>				
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan	1. Jaminan keamanan 2. Empati 3. Daya tanggap (Tjiptono & Chandra, 2020)	Likert
2	Tarif Pengiriman (X2)	kesesuaian harga terhadap manfaat dirasakan pelanggan berdasarkan tujuan yang akan dikirim	1. Keterjangkauan tarif pengiriman 2. kesesuaian tarif pengiriman dengan manfaat yang diterima pelanggan (Juniariska, Rachma, & Budi, 2020)	Likert
3	Ketepatan Waktu (X3)	Jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan	1. ketepatan waktu kedatangan 2. ketepatan waktu pengiriman (Handoko & Haryo, 2010)	Likert
<b>Variabel Dependen</b>				

1	Kepuasan pelanggan (Y)	perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka	1. penanganan keluhan dan saran (Kepuasan produk atau perusahaan) 2. survei reputasi perusahaan (Kepuasan pelayanan) (Daga, 2017)	Likert
---	------------------------	--	--	--------

#### D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut, yaitu :

##### 1. Data Primer

Menurut (Dr. Nur Indriantoro & Drs.Bambang Supomo, 2016) Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Objek yang diteliti yaitu mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas PGRI Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner, menurut (Echdar, 2017) Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden. Sedangkan menurut Arikunto dalam (Echdar, 2017) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.

## 2. Skala Pengukuran

Pengukuran adalah angka ke suatu objek. Menurut (Sugiyono, 2016) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala ordinal ketika pilihan jawaban atas sebuah pertanyaan dinyatakan dalam sebuah pilihan pernyataan. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Fitriya Fauzi, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas, skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini, yaitu 4 item pilihan jawaban. Berikut adalah keterangan dari penilaian yang digunakan yaitu :

- a. Sangat Tidak Setuju = STS
- b. Tidak Setuju = TS
- c. Setuju = S
- d. Sangat Setuju = SS

## **E. Validitas dan Reliabilitas Instrument**

### 1. Validitas Instrumen

Validitas instrumen adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid suatu kuesioner. Uji validitas

dapat dinyatakan valid apabila hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai Sig  $< 0,05$ , dinyatakan tidak valid apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan nilai Sig  $> 0,05$ .

## 2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas instrumen adalah instrumen yang bila digunakan untuk beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ .

## F. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2016) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan hasil jawaban dari kuesioner yang telah terkumpul dengan maksud untuk membuat kesimpulan dengan menggunakan berbagai jenis uji sebagai berikut :

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Karena data dalam populasi memiliki distribusi normal, maka data dalam sampel harus memiliki distribusi yang normal juga. Pengujian ini dilakukan dengan melihat hasil nilai signifikansi yaitu :

- 1) Apabila kurang dari 5% atau 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti distribusi sampel tidak normal atau tidak ada pengaruh.
- 2) Apabila lebih dari 5% atau 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  yang berarti distribusi sampel normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel independen (variabel bebas). Multikolinearitas dapat dilihat dengan cara nilai tolerance dan VIF menggunakan program SPSS. Pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dapat diketahui dibawah ini :

- 1) Jika nilai VIF  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai Tolerance  $< 0,10$  maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji glejser sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan (Sig),  $> 0,05$ , maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikan (Sig),  $< 0,05$ , maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

## 2. Analisis Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan dalam penelitian ini karena variabel bebas lebih dari satu. Alat yang digunakan adalah *software* SPSS versi 22.0. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), tarif pengiriman (X2) dan ketepatan waktu (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y), maka dari itu penelitian ini menggunakan analisis linier berganda. Berikut ini rumus persamaan regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = Variabel terikat

a = Bilangan konstanta

$b_1$ - $b_3$  = Koefisien garis regresi

$X_1$  = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

$X_2$  = Variabel bebas (tarif pengiriman)

$X_3$  = Variabel bebas (ketepatan waktu)

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui dugaan sementara antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis statistik diperlukan untuk menguji apakah hipotesis penelitian yang hanya di uji dengan data sampel itu dapat diberlakukan untuk populasi atau tidak (Sugiyono P. D., 2016).

### 4. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian ini digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, (Ghozali, 2018). Dalam pengambilan keputusan uji parsial berdasarkan nilai Signifikan ada dua acuan, sebagai berikut :

- a. Jika nilai Signifikan  $<$  probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
- b. Jika nilai Signifikan  $>$  probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

Pengambilan keputusan uji parsial berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel, sebagai berikut :

- a. Jika nilai t hitung  $>$  t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

- b. Jika nilai  $t$  hitung  $<$  tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

#### 5. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X secara simultan (bersama-sama atau gabungan) terhadap variabel Y. pengambilan keputusan uji F ada dua acuan, sebagai berikut :

- a. Jika nilai Sig.  $<$  0,05, maka hipotesis diterima. Maka artinya kualitas pelayanan (X1), tarif pengiriman (X2) dan ketepatan waktu (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- b. Jika nilai Sig.  $>$  0,05, maka hipotesis ditolak. Maka artinya kualitas pelayanan (X1), tarif pengiriman (X2) dan ketepatan waktu (X3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan nilai hitung F dengan F tabel sebagai berikut :

- a. Jika nilai F hitung  $>$  F tabel, maka hipotesis diterima. Maka artinya kualitas pelayanan (X1), tarif pengiriman (X2) dan ketepatan waktu (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- b. Jika nilai F hitung  $<$  F tabel, maka hipotesis diterima. Maka artinya kualitas pelayanan (X1), tarif pengiriman (X2) dan ketepatan waktu (X3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### 6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R Square atau R kuadrat) atau disimbolkan dengan  $R^2$  yang artinya untuk mengukur pengaruh yang diberikan variabel

bebas atau variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y).

Persamaan koefisien determinasi sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

$Kd$  = Koefisien determinasi

$R^2$  = koefisien korelasi yang dikuadratkan

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Objek Penelitian**

##### **1. Profil *J&T Express* Indonesia**

*J&T Express* Indonesia didirikan tepatnya pada tanggal 20 agustus 2015. Secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara. Meskipun demikian perusahaan ini merupakan perusahaan baru yang dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi yang berkomitmen akan menjadi jasa pilihan dan unggulan bagi penngunanya (masyarakat). Perusahaan *J&T* sebagai perusahaan baru di Indonesia telah berkomitmen siap melayani kebutuhan publik (orang banyak). *J&T* siap melayani masyarakat Indonesia dengan pelayanan pengiriman cepat, nyaman dan terpercaya. Kemudian, *J&T* memberikan pelayanan premium dengan harga terjangkau dengan kualitas premium.

Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun *J&T* berhasil meraih prestasi yang dibilang sangat baik mengingat sejarah *J&T* sendiri tidak begitu panjang. Hal ini dikarenakan founder *J&T*, Jet Lee yang membangun jaringann Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya.

## 2. Visi, Misi dan Nilai *J&T Express Indonesia*

Berdasarkan website [Jet.co.id](http://Jet.co.id), memiliki visi dan misi sebagai berikut :

a. Visi

Menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan.

b. Misi

Fokus kepada pelanggan dan efisiensi sebagai akar dari layanan.

c. Nilai

Benefit, Berbagi, Layanan, Tanggung jawab, Orientasi Hasil.

## 3. Jenis Layanan

Estimasi waktu yang diperkirakan 2-3 hari, cakupan seluruh Indonesia. Di seluruh Indonesia, terdapat hampir 100 pusat pendistribusian paket (*gateway*) dengan peralatan yang profesional, selain itu juga memiliki lebih dari 4.000 titik operasi., memiliki lebih dari 3.000 sumber daya manusia terlatih dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi dan lintas pulau. Ada beberapa jenis layanan yang ada di perusahaan ini yaitu :

a. Estimasi waktu sampai 2-3 hari mencakup seluruh Indonesia.

b. Estimasi waktu sampai 5-14 hari cakupan seluruh pulau jawa, akan tetapi dengan tujuan Pulau Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali.

c. Estimasi waktu sampai 1-2 hari cakupan JABODETABEK, Jambi, Surabaya, Semarang, Bandung, Jogja.

#### 4. Sistem Pembayaran

Website Jet.co.id, memiliki visi dan misi menawarkan dua jenis pembayaran sebagai berikut :

a. Bayar di Tempat ( *Cash On Delivery* )

Bayar di Tempat atau *Cash On Delivery* adalah metode pembayaran dimana pelanggan (penerima) dapat membayar barang yang di pesan kepada kurir disaat pelanggan menerima barang pesanan mereka.

b. Bayar Langsung

Bayar Langsung adalah metode pembayaran dimana pelanggan (pengirim) membayar tarif pengiriman secara langsung di *counter* sebelum barang dikirim ke penerima.

#### 5. Syarat dan Ketentuan Pengiriman

a. Pengirim wajib mengemas barang kirimannya dengan baik untuk melindungi isi barang kirimannya selama pengangkutan. Apabila timbul suatu kerugian yang disebabkan karena pengemasan yang kurang sempurna, maka kerugian tersebut menjadi tanggung jawab pengirim.

b. Berat yang dipakai sebagai acuan dalam penagihan adalah berat asli atau berat dimensi yang memiliki nilai lebih besar. Apabila terdapat penambahan berat yang diakibatkan oleh adanya proses pengemasan tambahan yang dilakukan oleh *J&T Express*, maka yang

digunakan sebagai acuan dalam penagihan adalah berat setelah dikemas ulang.

- c. Pengirim wajib memberitahukan dengan jelas dan benar isi dan nilai barang kiriman. Keterangan yang tidak benar mengenai hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengirim.
- d. *J&T Express* melarang pengiriman barang-barang seperti jenazah atau bagian-bagiannya, binatang hidup maupun mati, obat terlarang, senjata, amunisi, bahan lain yang mudah terbakar, barang seni bernilai tinggi, surat berharga, uang, logam mulia, perhiasan bernilai tinggi atau sejenisnya dan barang-barang yang dilarang oleh hukum yang berlaku di Indonesia berdasarkan UUD 1945.
- e. *J&T Express* berhak namun tidak wajib untuk memeriksa barang kiriman demi memastikan bahwa barang yang dikirim tidak melanggar hukum yang berlaku. Apabila tanpa sepengetahuan pihak *J&T Express*, pengirim mengirimkan barang-barang yang dilarang dalam pada point 4, maka dengan ini pengirim membebaskan *J&T Express* dari seluruh biaya kerusakan atau lainnya dan atas tuntutan dari pihak manapun.
- f. Dalam pelaksanaan pengiriman, *J&T Express* tidak menjamin bahwa seluruh proses berlangsung dengan lancar dan layak, yang disebabkan oleh peristiwa yang mungkin timbul diluar kemampuan *J&T Express* di wilayah yang dilalui transportasi *J&T Express*.

- g. Pengirim bertanggung jawab untuk melindungi kiriman dengan asuransi yang memadai dan menanggung biaya premi yang berlaku. Ganti rugi untuk barang yang di asuransikan adalah sesuai dengan ketentuan asuransi yang berlaku di *J&T Express*. Apabila pengirim tidak membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal adalah 10 x (Sepuluh kali) ongkos kirim atau harga barang diambil nilai yang paling rendah, nilai penggantian maksimal Rp.1.000.000,- (Satu Juta Rupiah). Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.100.000,- (Seratus Ribu Rupiah). Apabila pengirim membeli Asuransi, maka pembayaran biaya penggantian atas barang kiriman yang hilang atau rusak, maksimal Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai barang. Khusus untuk kiriman dokumen, nilai penggantian maksimal adalah Rp.2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) atau sesuai dengan nilai pembuatan Dokumen baru.
- h. *J&T Express* tidak akan memberikan ganti rugi kepada pengirim akibat dari kejadian atau hal-hal yang diluar kemampuan kontrol *J&T Express* atau kerusakan akibat bencana alam (Force Majeure).
- i. Apabila tidak ada keluhan dari penerima pada saat barang kiriman diserahkan, maka barang kiriman dianggap telah diterima dengan baik dan benar.
- j. Pengaduan/klaim atas kehilangan atau kerusakan harus diajukan pengirim (bukan penerima) selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga)

hari terhitung sejak diterimanya barang tersebut beserta dokumen-dokumen yang terkait.

- k. Selain perjanjian atau syarat dan ketentuan yang tertulis pada resi ini, *J&T Express* tidak dapat dituntut dan dibebani dengan perjanjian atau dasar hukum lainnya kecuali dengan perjanjian tertulis yang disetujui oleh penanggung jawab *J&T Express* yang berwenang.
- l. Saat menyerahkan barang kepada *J&T Express*, Pengirim dianggap telah membaca dan menyetujui semua syarat dan ketentuan pengiriman yang tertera pada resi ini tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, serta membebaskan *J&T Express* dari segala tuntutan atau bentuk ganti rugi.

## **B. Hasil Karakteristik Responden**

Sampel penelitian ini ditujukan kepada para mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Universitas PGRI Semarang angkatan 2017, 2018 dan 2019. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengambilan data langsung dan menyebarkan kuesioner, Kuesioner yang digunakan yaitu berupa pernyataan menggunakan *Google Form*. Jumlah pernyataan adalah 30 butir soal pernyataan yang terdiri dari 9 item dari variabel kualitas pelayanan, 6 item dari variabel tarif pengiriman, 6 item dari variabel ketepatan waktu dan 9 item dari variabel kepuasan pelanggan.

Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 26 Oktober 2021 sampai 10 november 2021 penyebaran kuesioner ini dilakukan secara daring

dan bertahap mengingat adanya pandemi COVID-19 sehingga penyebaran kuesioner tidak bisa dilakukan secara langsung melainkan secara daring. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 256 responden.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran data yang diteliti dari responden, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1**  
**Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	85	33%
Perempuan	171	67%
Jumlah	256	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2021.

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Dibawah ini merupakan hasil dari responden mengenai tahun Angkatan, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Tahun Angkatan**

<b>Tahun Angkatan</b>	<b>Frekuesnsi</b>	<b>Presentase</b>
2017	119	46%
2018	76	30%
2019	61	24%
Total	256	100%

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel diatas, sebagian besar yang mengisi kuesioner yaitu angkatan 2017 dengan jumlah 119 responden angkatan 2017, 76 responden angkatan 2018 dan 61 responden angkatan 2019.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Responden dalam penelitian ini terdapat berbagai usia. Untuk mengetahui lebih detail dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.3**  
**Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
17-20	61	24%
21-24	195	76%
25-28	0	0
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel diatas, responden yang mengisi kuesioner adalah 256 responden. Sebagian besar yang mengisi kuesioner yaitu usia 21-24 dengan jumlah 195 responden, usia 17-20 dengan jumlah 61 responden dan usia 25-28 tidak diisi responden.

#### 4. Deskripsi Hasil Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas PGRI Semarang. Dibawah ini merupakan deskripsi mengenai identitas responden dari sampel penelitian berdasarkan dari hasil pengolahan kuesioner yang terdiri dari Nama Responden, Jenis Kelamin, Tahun Angkatan dan Usia.

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Sampel penelitian**

<b>Deskripsi Responden</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Jumlah Responden	256	100%
<b>Tahun Angkatan</b>		
2017	119	46%
2018	76	30%
2019	61	24%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	85	33%
Perempuan	171	67%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua responden dari peneliti ini adalah mahasiswa yang mengambil program studi manajemen. Jumlah responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden 171 dan untuk jenis laki-laki sebanyak 85 responden. Jumlah responden tahun angkatan 2017 adalah 119 angkatan 2018 adalah 76 responden. Jumlah responden angkatan 2019 adalah 61 responden. Berdasarkan data yang diperoleh diatas, jumlah gender perempuan lebih banyak.

### **C. Hasil Penelitian dan Analisis Data**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti akan melakukan analisis data dengan beberapa uji yang sudah ditetapkan di bab 3. Adapun hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti yaitu sebagai berikut.

#### **1. Uji Instrumen Penelitian**

##### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas berguna untuk mengetahui layak atau tidaknya butir-butir dalam daftar pernyataan dalam menjelaskan suatu variabel. Uji validitas dapat dinyatakan valid apabila hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai Sig  $<$  0,05, dinyatakan tidak valid apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dengan nilai Sig  $>$  0,05. Dalam menentukan  $r$  tabel yaitu dengan rumus  $df = n - 2$ , dimana  $n$  yaitu jumlah sampel dikurangi 2. Dengan nilai Signifikansi 0,05 atau 5% maka nilai  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,1650. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22.0 pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Item	Nilai Signifikansi	Tingkat Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,201	0,1650	X1.1	0,000	0,05	<i>Valid</i>
	X1.2	0,537		X1.2	0,000		<i>Valid</i>
	X1.3	0,506		X1.3	0,000		<i>Valid</i>
	X1.4	0,704		X1.4	0,000		<i>Valid</i>
	X1.5	0,574		X1.5	0,000		<i>Valid</i>
	X1.6	0,713		X1.6	0,000		<i>Valid</i>
	X1.7	0,715		X1.7	0,000		<i>Valid</i>
	X1.8	0,687		X1.8	0,000		<i>Valid</i>
	X1.9	0,721		X1.9	0,000		<i>Valid</i>
Tarif Pengiriman (X2)	X2.1	0,573	0,1650	X2.1	0,000	0,05	<i>Valid</i>
	X2.2	0,671		X2.2	0,000		<i>Valid</i>
	X2.3	0,415		X2.3	0,000		<i>Valid</i>
	X2.4	0,740		X2.4	0,000		<i>Valid</i>
	X2.5	0,590		X2.5	0,000		<i>Valid</i>
	X2.6	0,506		X2.6	0,000		<i>Valid</i>
Ketepatan Waktu (X3)	X3.1	0,661	0,1650	X3.1	0,000	0,05	<i>Valid</i>
	X3.2	0,671		X3.2	0,000		<i>Valid</i>
	X3.3	0,415		X3.3	0,000		<i>Valid</i>
	X3.4	0,740		X3.4	0,000		<i>Valid</i>
	X3.5	0,590		X3.5	0,000		<i>Valid</i>
	X3.6	0,475		X3.6	0,000		<i>Valid</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,674	0,1650	Y.1	0,000	0,05	<i>Valid</i>
	Y.2	0,561		Y.2	0,000		<i>Valid</i>
	Y.3	0,505		Y.3	0,000		<i>Valid</i>
	Y.4	0,823		Y.4	0,000		<i>Valid</i>
	Y.5	0,623		Y.5	0,000		<i>Valid</i>
	Y.6	0,686		Y.6	0,000		<i>Valid</i>
	Y.7	0,432		Y.7	0,000		<i>Valid</i>
	Y.8	0,649		Y.8	0,000		<i>Valid</i>
	Y.9	0,389		Y.9	0,000		<i>Valid</i>

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa  $R_{hitung} > R_{tabel}$  yaitu lebih dari 0,1650 maka, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah pengukuran yang dilakukan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Menurut (Sugiono, 2017) instrumen yang reliabel yaitu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ .

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan	0,748	Reliabel
Tarif Pengiriman	0,633	Reliabel
Ketepatan Waktu	0,631	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,755	Reliabel

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Dari tabel hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Variabel kualitas pelayanan (X1) 0,748, tarif pengiriman (X2) 0,633, ketepatan waktu (X3) 0,631 dan kepuasan pelanggan (Y) 0,755. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan dapat dikatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui jumlah sampel yang telah dikumpulkan memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan melihat hasil nilai signifikansi yaitu :

- 1) Apabila kurang dari 5% atau 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti distribusi sampel tidak normal atau tidak ada pengaruh.
- 2) Apabila lebih dari 5% atau 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  yang berarti distribusi sampel normal.

Uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		256
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.50369568
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.040
	Negative	-.043
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai Asymp, Sig 0,200 > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel independen (variabel bebas). Pengambilan keputusan pada uji multikolenearitas dapat diketahui :

- 1) Jika nilai Tolerance  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai VIF  $< 0.10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Dibawah ini merupakan tabel hasil dari pengujian multikolinieritas sebagai berikut Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	0,991	1,009	Tidak terjadi multikolinearitas
Tarif Pengiriman	0,970	1,030	Tidak terjadi multikolinearitas
Ketepatan Waktu	0,973	1,028	Tidak terjadi multikolinearitas

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Dari tabel diatas menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas nilai toleransi variabel kualitas pelayanan (X1) 0,991, tarif pengiriman (X2) 0,970, ketepatan waktu (X3) 0,973. Kemudian dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki nilai VIF  $<$  nilai 10, tolerance  $>$  0,10 dan maka menunjukkan hasil tidak terjadi multikolinearitas dapat dikatakan model regresi yang baik.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji sama atau tidaknya *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji glejser sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan (Sig),  $> 0,05$ , maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikan (Sig),  $< 0,05$ , maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Adapun hasil dari uji Heteroskedastisitas :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.418	1.280		3.451	.001
	Kualitas Pelayanan	-.054	.029	-.114	-1.827	.069
	Tarif Pengiriman	.052	.043	.076	1.204	.230
	Ketepatan Waktu	-.055	.046	-.076	-1.205	.229

a. Dependent Variable: Abs\_Resi

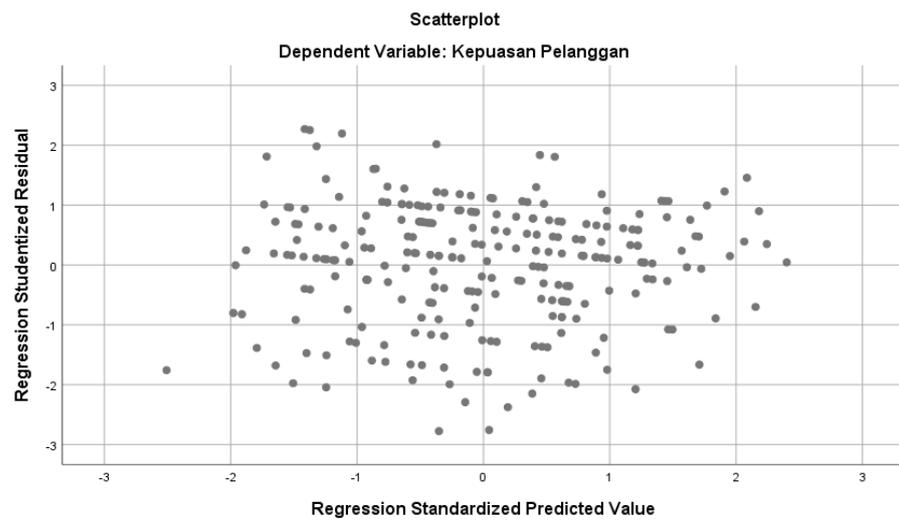
(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Dalam tabel pengujian diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Diketahui nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu sebesar 0,069, tarif pengiriman (X2) 0,230, ketepatan waktu (X3) 0,229, dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dinyatakan bahwa hasil pengujian glejser tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Grafik *Scatterplot*

Ciri-ciri tidak terjadi gejala heteroskedastisitas yaitu adanya titik-titik pada data penyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0. Kemudian titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah

saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, serta titik-titik data tidak berpola. Hasil pengolahan dari grafik scatterplot dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 4.1**

### **Grafik Scatterplot**

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan pada gambar diatas titik-titik data penyebar berada diatas dan dibawah 0, serta tidak terdapat pola yang jelas, hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### **3. Uji Analisis Linear Berganda**

Pengujian analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh secara linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat

(Y). Alat yang digunakan adalah *software* SPSS versi 22.0. Berikut hasil uji analisis linear berganda dibawah ini :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.053	1.990		8.568	.000		
	Kualitas Pelayanan	.294	.045	.377	6.563	.000	.991	1.009
	Tarif Pengiriman	.146	.073	.116	2.004	.046	.970	1.030
	Ketepatan Waktu	.102	.073	.081	1.405	.161	.973	1.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh persamaan sebagai berikut :

Dimana :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$= 17,053 + 0,294 X_1 + 0,146 X_2 + 0,102 X_3$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Bilangan konstanta

b<sub>1</sub>-b<sub>3</sub> = Koefisien garis regresi

X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = Tarif pengiriman

X<sub>3</sub> = Ketepatan waktu

Dari persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Nilai konstanta sebesar 17,053 menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu, maka kepuasan pelanggan bernilai 17,053.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) atau  $b_1$  sebesar 0,294 menjelaskan apabila variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mengalami peningkatan satu nilai, maka akan mengakibatkan peningkatan variabel kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,294.
- c. Koefisien regresi variabel tarif pengiriman ( $X_2$ ) atau  $b_2$  sebesar 0,146 menjelaskan apabila variabel tarif pengiriman ( $X_2$ ) mengalami peningkatan satu nilai, maka akan mengakibatkan peningkatan variabel kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,146.
- d. Koefisien regresi variabel ketepatan waktu ( $X_3$ ) atau  $b_3$  sebesar 0,102 menjelaskan apabila variabel ketepatan waktu ( $X_3$ ) mengalami peningkatan satu nilai, maka akan mengakibatkan peningkatan variabel kepuasan pelanggan meningkat sebesar 0,102.

#### 4. Uji T (Persial)

Pengujian ini digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara persial terhadap variabel dependen, (Ghozali, 2018).

Adapun kriteria uji regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

- a. Apabila nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  (1,650) atau  $Sig <$  0,05, maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- b. Apabila nilai  $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel} (1,650)$  atau  $\text{Sig} > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Ringkasan Uji T**

Variabel	T hitung	T tabel	Nilai Signifikansi	Tingkat Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan	6,563	1,650	0,000	0,05	Berpengaruh
Tarif Pengiriman	2.004	1,650	0,046	0,05	Berpengaruh
Ketepatan Waktu	1.405	1,650	0,161	0,05	Tidak Berpengaruh

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Rumus :  $df = (n-k)$

$n = \text{jumlah responden}$

$k = \text{jumlah variabel}$

$256-4 = 252$ . Kemudian diperoleh nilai  $T_{tabel}$  seb.

esar 1,650.

- c. Dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung} 6,563 > T_{tabel} 1,650$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$  sehingga kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Variabel tarif pengiriman nilai  $t_{hitung} 2,004 > t_{tabel} 1,650$  dan nilai sig  $0,046 < 0,05$ , sehingga variabel tarif pengiriman mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- e. Variabel ketepatan waktu nilai  $t_{hitung} 1,405 > t_{tabel} 1,650$  dan nilai sig  $0,161 > 0,05$ , sehingga variabel ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## 5. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Pengujian uji f dapat diketahui :

- Jika nilai sig  $< 0,05$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai sig  $> 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	669.587	3	223.196	17.968	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3130.350	252	12.422		
	Total	3799.938	255			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman						

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, hasil uji F (ANOVA) menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis kualitas pelayanan, tarif pengiriman dan

ketepatan waktu secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

#### 6. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi (*R Square* atau *R kuadrat*) atau disimbolkan dengan  $R^2$  yang artinya untuk mengukur pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independent (*X*) terhadap variabel dependen (*Y*). Dalam membaca output regresi adalah penilaian model, yakni melihat *R Square*. *R Square* juga disebut sebagai koefisien determinasi yang menjelaskan seberapa jauh data dependen (*Y*) dapat dijelaskan oleh data independen (*X*). *R Square* bernilai antara 0 - 1 dengan ketentuan semakin mendekati angka satu berarti semakin baik. Jika *R Square* bernilai 0,176 berarti 17,6% sebaran variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sisanya 82,4% tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen atau dapat dijelaskan oleh variabel diluar variabel independen (komponen error). Sehingga tidak aneh jika nilai *R Square* lebih kecil, artinya komponen error yang besar.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.420 <sup>a</sup>	.176	.166	3.524
a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

(Sumber : Data primer yang diolah 2021)

Berdasarkan hasil dari tabel 4.13 diatas bahwa koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,176 yang artinya pengaruh variabel

kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,6 % sisanya sebesar 82,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* :

##### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Diketahui hasil hipotesis dari variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang. Dapat dibuktikan dengan perhitungan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung} 6,563 > t_{tabel} 1,650$  dan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 pada penelitian ini dapat diterima, artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat rasa puas pelanggan terhadap perusahaan *J&T Express*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sakti & Mahfudz, 2018) menyatakan bahwa Hipotesis 1 (H<sub>1</sub>) diterima, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) pada penelitian ini dapat diterima.

Kualitas pelayanan menurut (Octavia, 2019) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan pelayanan yang diterima. *J&T Express* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang memberikan pelayanan baik bagi para pelanggannya sehingga pelanggan enggan memilih jasa pengiriman barang yang lain. Kualitas pelayanan yang diberikan pada perusahaan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk memilih suatu ekspedisi dengan jaminan keamanan barang yang dikirim ke pelanggan, empati yang diberikan perusahaan demi memahami masalah para pelanggannya dan daya tanggap suatu penyedia layanan untuk membantu para pelanggan serta merespon permintaan mereka dengan segera.

## 2. Pengaruh Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil hipotesis dari tarif pengiriman menunjukkan bahwa tarif pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang. Dapat dibuktikan dengan perhitungan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Variabel tarif pengiriman menunjukkan  $t_{hitung} 2,004 > 1,650$  dan nilai sig.  $0,046 < 0,05$ . artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa tarif pengiriman dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan jumlah pengguna atau pelanggan *J&T Express*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hafizha, Abdurrahman, & Sri, 2019) bahwa tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai tarif pengiriman yang diberikan perusahaan terhadap pelanggannya, maka semakin baik juga kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar. Hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis (H2) pada penelitian ini dapat diterima.

Tarif pengiriman menurut (Juniariska, Rachma, & Budi, 2020) tarif Pengiriman adalah kesesuaian harga terhadap manfaat dirasakan pelanggan berdasarkan tujuan yang akan dikirim. Tarif pengiriman yang diberikan *J&T Express* sesuai dengan *feedback* yang diberikan perusahaan selalu memberikan potongan tarif pengiriman di hari-hari yang sudah ditentukan. Hal ini dapat dirasakan oleh para pelanggan *J&T Express* dengan tidak memilih ekspedisi lain sebagai jasa pengiriman. Sehingga tarif pengiriman sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express*.

### 3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil hipotesis dari ketepatan waktu menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang. Dapat dibuktikan dengan perhitungan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Variabel ketepatan waktu menunjukkan  $t_{hitung} 1,405 < 1,650$  dan nilai sig.  $0,161 > 0,05$ . Hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis (H3) pada penelitian ini tidak dapat diterima.

Menurut (Soegoto, 2013) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebagai perasaan para pelanggan, baik itu berupa suatu kesenangan atau rasa kekecewaan seseorang pelanggan timbul dari membandingkan penampilan sebuah suatu produk akan dihubungkan dengan harapan pelanggan atas produk tersebut.

Ketepatan waktu yang baik menunjukkan bahwa jangka waktu pengiriman pelanggan memesan suatu barang hingga barang tersebut tiba ke pelanggan. Dengan adanya estimasi yang diberikan oleh J&T Express menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui kualitas ketepatan waktu tersebut baik atau tidak. Hal ini merupakan cara perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan enggan memilih ekspedisi lain dan menggunakan *J&T Express* kembali.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang. Variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung} 6,563 > t_{tabel} 1,650$  dan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang.
2. Tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang. Variabel tarif pengiriman menunjukkan  $t_{hitung} 2,004 > 1,650$  dan nilai sig.  $0,046 < 0,05$ . Tarif pengiriman yang terjangkau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang.
3. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang. Variabel ketepatan waktu menunjukkan  $t_{hitung} 1,405 < 1,650$  dan nilai sig.  $0,161 > 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu tidak

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *J&T Express* mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang

## **B. Saran**

Adapun saran dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu sebagai berikut :

### 1. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian ini pengaruh variabel kualitas pelayanan, tarif pengiriman, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 16,6% selebihnya 83,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Penelitian ini dibutuhkan dapat mengembangkan dan memperbaiki penelitian dengan menambahkan variabel baru, misalnya fasilitas, asuransi agar dapat menambahkan variabel lain dan terus berkembang. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi acuan bagi peneliti lain untuk dikembangkan kembali dengan menggunakan variabel lainnya.

### 2. Bagi Perusahaan

Dalam kualitas pelayanan, tarif pengiriman dan ketepatan waktu ada variabel yang harus diperhatikan yaitu terkait dengan ketepatan waktu karena kualitas pelayanan dan tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Syahrir. (2012). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Pada PT.RJS Cargo Service. *Pekan Baru*.
- Aminah, Rafani Yudi & Hariyani. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*,49-61.
- Daga Rosnaini. (2017). Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan pada PT. Bank Pekreditan Rakyat Hasa Mitra Cabang Makkasar. *AkMen Jurnal Ilmiah*. 445-458.
- Dr. Nur Indriantoro, Drs.Bambang Supomo. (2016). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- El Fikri Miftah,Ramadhan Ahmad & Harahap. (2020). Strategi Mengembangkan Kepuasan Pelanggan Online Shop dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Manajemen Tools*. 87-105
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Logistik*, 11-19.
- Fajria Sohibatul & Triyonowati. (2020). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Hartono Elektronik Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Feybi Z.M. (2021). Analisis Pengaruh Pemilihan Moda, Ketepatan Waktu, dan Tarif terhadap Keputusan Pengguna Kapal KMP.TTANDE'MAN. Repository UNIMAR AMNI Semarang.
- Fitriya Fauzi, A. B. (2019). Metodologi Penelitian untuk Manajemen dan Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25.Ed. 9, CET. IX. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri, N. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Handoko, & Haryo, B. (2010). Cara Mudah Membangun Blog Toko Online / Haryo Bagus Handoko. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Herman Hendri. (2018). Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing melalui Kualitas Pelayanan pada PT. Putra Usaha Mandiri Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*. 57-63
- Juniariska, S., Rachma, N., & Budi, P. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA. *E-jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma*, 143-156.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks
- Kurniawati Tyas, B.A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *e-Journal Ekonomi dan Bisnis University Of Jember*. 147-151.
- Mamesah Priska R.E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *e-Journal.UNSRAT*. 46-52.
- Mubasyiroh Iffatin, U.A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*.
- Nurzaini, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi di J&T Express Ruko Citraland Kec. Serang, Kota. Serang-Banten). *Skripsi/Tesis/Disertasi (Diploma atau S1)*, 1-16.
- Octavia Ria. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Indeks Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 35-39.
- Puspita D.S., Nuareni. (2019). Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Promosi. *Jurnal Common*. 71-80.
- Resmi Nanda., Tri W. (2015). Pengaruh Kemasan dan Harga pada Keputusan Pembelian Minuman Isotonik. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis Sriwijaya*.1-20.
- Ratnasari Ririn., Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya: GI.
- Ratnasari Ririn., Aksa. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa (Cet.1. ed.)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rutoni, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS di Kota Palembang. Palembang.

- Saban Echdar, H. 1.-(. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis : Panduan Komprehensif Langkah Demi Langkah Penelitian / Prof. H. Saban Echdar, S.E., M.Si. ; editor, Y. Sartika. Bogor: Ghalia Indonesia.*
- Sakti, Mahfudz (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai, Kepercayaan, Kepuasan dan Dampaknya terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1271-1283.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa. Yogyakarta: ANDI.*
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.*
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian” ini berfokus pada konsep, teori, aplikasi, dan riset di bidang pemasaran jasa (service marketing). Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika (4 ed.). Bandung: ANDI.*

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr.Wb

Saudara/saudari yang saya hormati, perkenalkan saya ANNISA ALFADILA mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Semarang sedang melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENGIRIMAN, KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang)”.

**Kuesioner ini hanya diisi oleh Mahasiswa FEB Universitas PGRI Semarang yang menggunakan jasa pengiriman J&T Express.** Berhubungan dengan pengumpulan data untuk menyelesaikan skripsi yang sedang saya kerjakan, saya berharap saudara/saudari untuk meluangkan waktu , mengisi kuesioner penelitian ini. Saya berharap saudara/saudari menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang saudara/saudari rasakan, saya menjamin keamanan semua data saudara/saudari. Kesediaan saudara/saudari mengisi kuesioner ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya, karena tanpa kesediaan saudara/saudari dalam mengisi kuesioner penelitian ini, penelitian ini tidak dapat berjalan dengan lancar. Demikian saya sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

#### A. Identitas Responden

Nama :

Angkatan :

2017

2018

2019

Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

Usia :

17-20 tahun

21-24 tahun

25-28 tahun

#### B. Pertanyaan Kuesioner

Berilah tanda *checklist* (√) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban anda. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
<b>Kualitas Pelayanan</b>					
<b>Jaminan keamanan</b>					
1.	Barang yang saya terima tidak mengalami kerusakan				
2.	Barang yang saya terima dipacking dengan rapi dan seaman mungkin				
3.	Barang sampai ketempat tujuan dengan baik				
<b>Empaty</b>					
1.	Saya mendapatkan pelayanan yang baik saat melaporkan komplain mengenai barang yang akan dikirim				
2.	Saya mendapatkan perhatian mengenai informasi yang sulit didapatkan				
3.	Saya mendapatkan pelayanan yang sama dan adil pada saat mengirim barang				
<b>Daya Tanggap</b>					

1.	Saat menemui masalah pengiriman barang, pihak J&T Express dapat memberikan solusi dengan cepat				
2.	Karyawan membantu saya disaat mengalami kesulitan mendapatkan informasi untuk mengakses nomor resi				
3.	Dalam setiap pengiriman yang saya lakukan karyawan selalu berkomunikasi dengan baik pada saya				
<b>Tarif Pengiriman</b>					
<b>Keterjangkauan Tarif</b>					
1.	Bagi saya tarif yang di tawarkan J&T Express terjangkau oleh pelanggan				
2.	Bagi saya J&T Express memberikan tarif khusus kepada pelanggan				
3.	Bagi saya tarif yang di tawarkan J&T Express bersaing dengan jasa pengiriman lainnya				
<b>Kesesuaian tarif pengiriman dengan manfaat yang diterima pelanggan</b>					
1.	Menurut saya tarif pengiriman barang di J&T Express sesuai dengan kualitas yang di berikan				
2.	J&T Express menentukan tarif pengiriman barang sesuai dengan berat barang				
3.	J&T Express memberikan tarif diskon 30% untuk para pelanggan				
<b>Ketepatan Waktu</b>					
<b>Ketepatan Waktu Kedatangan</b>					
1.	Bagi saya barang yang diterima harus sampai ketangan penerima tidak diterima oleh orang lain (kecuali sudah ada konfirmasi dari				

	penerima)				
2.	Bagi saya barang yang diterima tepat waktu sesuai dengan nomer resi yang ada di kwitansi				
3.	Bagi saya barang diterima lebih cepat dari waktu yang sudah ditentukan				
<b>Ketepatan waktu pengiriman</b>					
1.	Menurut saya kurir mengantarkan barang ketempat tujuan dengan tepat waktu				
2.	Bagi saya kurir mengantarkan barang ketempat tujuan dengan baik (tidak hilang)				
3.	Bagi saya kurir mengantarkan barang dengan keadaan barang tidak tertukar dengan barang lainnya.				
<b>Kepuasan Pelanggan</b>					
<b>Penanganan Keluhan dan Saran</b>					
1.	Menurut saya karyawan mampu dalam memberikan layanan terbaik sesuai keluhan pelanggan				
2.	Menurut saya karyawan mampu memberikan informasi mengenai masalah yang terjadi saat melakukan pengiriman barang				
3.	Menurut saya karyawan mampu memberi arahan mengenai masalah yang terjadi pada saat pengiriman barang				
<b>Survei Tanggapan Pelanggan</b>					
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan pengiriman yang ada di J&T Express				
2.	Saya merasa puas atas perhatian yang diberikan oleh J&T Express				

3.	Saya merasa puas atas informasi yang diberikan oleh J&T Express				
4.	Saya merasa puas atas tarif yang terjangkau di J&T Express				
5.	Saya merasa puas atas kedatangan paket sesuai dengan waktu yang dijanjikan				
6.	Saya merasa puas dan terbantu dengan adanya J&T Express				

## Lampiran 2 Karakteristik Responden

### Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-laki	85	33%
Perempuan	171	67%
Jumlah	256	100%

### Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Tahun Angkatan

Tahun Angkatan	Frekuesnsi	Presentase
2017	119	46%
2018	76	30%
2019	61	24%
Total	256	100%

### Hasil Penyebaran Data Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-20	61	24%
21-24	195	76%
25-28	0	0
Total	256	100%

### Deskripsi Sampel penelitian

Deskripsi Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Jumlah Responden	256	100%
<b>Tahun Angkatan</b>		
2017	119	46%
2018	76	30%
2019	61	24%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	85	33%
Perempuan	171	67%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

## Lampiran 3 Tabulasi Data

KUALITAS PELAYANAN (X1)									
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total
3	2	3	2	2	1	2	4	3	22
3	1	2	2	2	3	3	2	1	19
2	2	3	3	2	2	1	2	4	21
4	3	2	2	3	3	2	1	3	23
2	1	3	2	2	2	1	1	2	16
4	2	2	3	1	1	2	3	2	20
1	4	3	2	3	4	2	4	3	26
3	1	2	2	4	3	4	3	2	24
3	4	4	3	4	3	3	2	2	28
4	3	3	4	1	2	4	2	1	24
4	2	3	1	3	2	2	1	2	20
3	3	4	3	3	2	1	3	3	25
1	3	4	3	2	2	2	3	4	24
3	4	3	3	2	3	3	2	3	26
2	3	1	4	1	2	4	1	4	22
4	3	2	3	3	1	2	1	2	21
2	3	3	2	2	2	3	2	1	20
4	3	4	2	3	4	1	3	2	26
3	2	2	2	3	2	1	2	2	19
3	3	2	4	4	4	3	2	3	28
3	4	4	3	3	2	2	1	2	24
2	1	3	3	1	2	2	1	3	18
3	2	1	2	2	1	3	3	3	20
4	3	3	4	2	1	2	2	3	24
2	1	2	2	1	3	2	2	1	16
4	3	3	2	2	2	1	2	3	22
2	2	3	2	1	3	3	1	3	20
3	1	3	2	3	4	2	3	2	23
4	4	4	3	2	3	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
3	3	3	1	2	2	3	4	4	25
1	3	3	1	1	1	1	2	1	14
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	4	3	3	3	2	3	2	26
4	3	1	4	3	4	2	4	2	27
3	4	3	4	2	4	3	4	2	29

3	3	4	3	3	2	4	2	4	28
4	4	2	4	2	4	4	3	4	31
2	4	4	3	1	3	2	3	3	25
4	2	4	4	3	3	3	4	3	30
2	4	3	4	3	4	4	2	4	30
4	3	2	3	4	4	2	1	4	27
3	4	3	3	2	3	3	2	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	4	4	4	3	2	29
3	2	3	3	2	3	3	3	3	25
3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
4	4	3	3	3	3	4	4	3	31
3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
2	3	3	3	4	3	3	3	4	28
4	3	3	3	4	3	3	3	4	30
3	4	4	3	4	4	4	3	3	32
3	3	4	4	2	3	4	4	4	31
4	2	4	3	4	4	3	3	3	30
3	3	4	3	4	3	4	2	3	29
3	3	4	3	4	4	4	3	4	32
4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
3	3	4	3	4	3	3	4	3	30
4	2	4	3	4	4	4	3	3	31
3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
1	3	4	3	3	4	3	4	3	28
3	4	4	4	2	3	4	2	3	29
3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
4	3	2	3	4	3	4	3	2	28
4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
2	3	3	3	2	2	2	1	2	20
2	1	2	2	1	2	1	2	2	15
3	3	2	2	3	4	4	2	3	26
4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
4	2	2	4	3	4	2	3	4	28
3	3	4	3	3	3	3	1	3	26
4	3	4	3	2	2	3	2	4	27
3	2	2	4	2	2	1	3	3	22
4	4	3	3	2	2	3	3	4	28
2	1	2	2	3	3	1	2	2	18
1	2	1	1	2	2	2	2	1	14

3	4	2	2	3	4	2	3	3	26
2	3	3	3	3	3	4	2	4	27
3	4	3	4	3	4	2	3	3	29
4	3	2	2	4	3	1	3	3	25
4	2	3	4	3	3	4	3	2	28
2	3	3	2	2	2	2	1	2	19
1	3	3	4	2	2	1	3	3	22
4	4	2	1	2	2	3	4	4	26
4	3	4	3	4	4	4	3	2	31
3	4	3	4	3	2	4	3	4	30
4	3	4	4	2	3	3	2	4	29
4	2	3	3	4	3	1	4	3	27
4	1	4	3	4	2	4	3	4	29
1	3	4	3	2	3	3	4	2	25
3	2	3	4	3	4	2	1	4	26
4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
4	3	2	4	3	1	3	2	4	26
4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
3	4	2	4	4	3	3	2	3	28
4	2	3	2	2	4	4	1	4	26
1	4	4	4	4	3	4	3	4	31
4	2	4	2	3	3	4	3	1	26
2	2	3	3	4	3	4	4	4	29
1	3	4	2	4	4	4	3	3	28
3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
4	3	4	4	3	3	4	3	4	32
3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
4	3	4	3	4	3	2	3	4	30
2	3	4	3	4	3	4	3	4	30
3	4	3	4	3	4	4	3	3	31
1	4	3	4	3	3	2	4	3	27
3	4	4	2	3	3	4	1	4	28
4	2	1	3	4	4	3	3	3	27
4	2	3	3	3	4	4	3	4	30
2	3	4	3	4	3	2	4	3	28
4	3	2	3	4	4	4	3	4	31
4	2	4	4	4	3	3	3	3	30
3	3	4	4	3	3	4	3	4	31
3	3	3	4	4	4	3	4	3	31
2	2	3	2	1	2	2	3	2	19

4	3	3	3	4	3	4	3	4	31
4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
2	4	3	4	3	3	3	4	4	30
4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
4	3	4	3	3	3	4	4	3	31
1	3	4	3	3	4	4	3	4	29
4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
2	4	4	3	4	3	4	3	4	31
2	3	3	4	4	3	3	4	3	29
4	3	3	4	4	3	3	4	3	31
3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
1	4	4	3	3	3	4	3	4	29
3	4	4	3	3	3	4	3	3	30
4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
1	3	3	4	3	4	3	3	3	27
4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
3	4	4	4	3	4	3	4	3	32
2	4	4	3	4	3	4	3	4	31
4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
1	4	4	3	4	3	3	3	3	28
4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
3	4	4	4	3	4	3	4	4	33
3	4	3	3	4	3	3	4	3	30
4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
3	4	4	3	4	3	2	3	2	28
3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
4	3	4	4	3	4	3	3	4	32
4	3	3	4	2	3	3	4	3	29
4	4	3	3	4	4	3	4	3	32
3	4	3	3	4	3	3	3	4	30
4	3	4	3	3	4	3	4	3	31

1	3	4	3	3	4	3	4	4	29
4	3	3	4	2	4	3	3	4	30
3	4	4	3	3	2	4	3	3	29
3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
4	3	3	4	3	3	2	3	3	28
3	3	4	4	3	3	3	4	4	31
4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
2	3	4	3	3	4	3	3	3	28
4	3	4	3	3	3	4	4	3	31
4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
4	3	3	3	4	3	2	4	3	29
1	3	4	3	3	4	3	4	3	28
4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
3	3	4	3	4	3	3	3	3	29
4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
3	2	2	1	3	3	4	3	3	24
4	3	4	4	3	3	3	3	4	31
4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
1	4	4	4	4	4	4	4	4	33
3	3	4	3	3	3	4	4	3	30
3	4	3	3	3	4	4	3	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	3	4	3	3	2	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
1	3	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	3	2	4	3	2	3	28
3	4	3	3	4	4	2	4	4	31
3	2	3	4	3	3	4	3	3	28
4	2	4	4	4	3	1	2	4	28
3	4	4	3	3	4	4	3	3	31
4	3	3	3	2	3	3	3	3	27

4	3	3	4	3	4	3	3	2	29
3	3	2	4	3	3	2	3	3	26
4	1	4	3	4	2	4	4	3	29
3	2	4	3	3	4	2	4	4	29
4	4	2	4	1	4	4	4	4	31
3	4	4	3	3	2	2	2	3	26
4	2	2	3	2	4	2	1	4	24
3	1	2	1	2	2	3	2	2	18
3	4	4	3	4	2	3	2	4	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	3	2	2	4	4	3	4	30
3	2	2	4	3	2	1	2	4	23
1	2	2	3	2	2	1	1	2	16
4	3	4	3	3	3	2	3	3	28
3	4	1	3	2	1	2	1	3	20
4	4	3	1	1	2	1	3	3	22
3	3	4	3	3	4	4	4	3	31
2	4	3	3	1	2	2	3	3	23
2	2	3	3	1	2	1	2	2	18
4	2	3	2	3	2	2	2	2	22
3	3	4	2	2	4	3	3	4	28
3	4	4	3	3	4	4	3	4	32
4	3	3	4	3	4	3	4	4	32
1	3	4	3	1	3	4	3	3	25
4	3	3	4	3	4	2	3	3	29
3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
4	3	4	3	3	3	4	4	3	31
3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
4	4	3	3	3	2	3	4	3	29
4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
1	3	4	2	3	3	2	3	4	25
4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
2	4	2	3	4	4	3	3	4	29
4	4	4	3	3	4	3	3	3	31
3	3	4	4	3	3	3	4	4	31
4	3	2	3	3	4	3	4	3	29
4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
3	3	4	2	4	2	2	3	4	27
3	4	4	2	3	3	2	4	3	28
2	3	3	4	3	2	4	3	4	28
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32

4	2	3	4	3	4	3	2	3	28
3	3	4	3	2	2	3	4	4	28
1	2	2	3	4	3	4	3	3	25
4	3	3	2	2	1	3	4	4	26
4	2	3	4	3	4	4	2	3	29
1	3	4	3	4	2	3	4	4	28
4	3	2	3	3	4	2	3	4	28
2	4	3	2	1	3	3	4	3	25
4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
3	3	4	3	2	4	3	2	3	27
4	3	3	4	3	2	4	3	3	29
3	3	2	4	3	2	1	3	4	25
4	3	4	3	3	4	3	3	4	31
4	4	3	2	3	3	3	2	3	27
3	4	4	2	2	3	4	2	3	27

TARIF PENGIRIMAN (X2)						
X2.1	X2.2	X3.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	2	4	2	4	20
3	4	4	2	2	3	18
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	2	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	1	3	4	1	1	14
3	4	3	4	2	2	18
3	3	4	3	3	3	19
4	3	3	2	2	2	16
3	3	4	3	3	4	20
3	2	1	3	3	2	14
3	3	2	1	1	2	12
4	3	3	4	2	4	20
3	3	4	4	4	3	21
3	2	2	3	2	3	15
3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	4	3	2	19
3	3	3	2	2	4	17
4	3	4	4	4	4	23
3	3	1	2	1	2	12
4	4	3	4	4	3	22

4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	3	2	4	19
3	4	1	3	3	2	16
3	2	3	3	4	3	18
2	2	2	2	3	3	14
1	2	3	3	4	2	15
3	3	4	1	3	4	18
4	4	3	2	2	1	16
2	1	2	1	3	2	11
2	2	1	3	3	3	14
3	4	3	2	4	1	17
4	4	3	3	2	3	19
1	4	3	4	4	4	20
3	1	4	4	1	3	16
3	2	1	3	4	3	16
4	2	3	1	3	1	14
3	1	1	2	4	1	12
4	4	4	2	3	3	20
2	3	3	1	3	2	14
4	1	4	2	3	2	16
2	2	3	1	2	2	12
2	1	3	2	3	3	14
3	3	1	3	4	1	15
3	4	3	4	4	4	22
1	3	1	3	1	3	12
4	3	2	3	3	4	19
3	4	3	3	4	3	20
4	3	2	2	2	3	16
3	4	2	3	3	4	19
3	2	1	3	2	3	14
3	3	4	3	3	4	20
3	3	1	2	4	3	16
3	2	4	4	3	4	20
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	3	4	21
4	3	3	2	4	3	19
3	4	3	2	3	3	18
3	4	4	3	3	3	20
3	4	4	3	4	4	22
3	4	3	4	3	4	21

2	3	4	3	4	3	19
3	4	4	4	3	4	22
3	4	3	4	4	2	20
2	3	2	2	3	2	14
2	3	3	4	2	3	17
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	3	3	2	14
4	3	2	4	3	2	18
3	4	3	2	4	3	19
2	4	3	2	1	3	15
4	3	3	4	3	3	20
3	2	3	3	4	4	19
4	2	2	3	4	2	17
2	2	2	4	3	2	15
3	3	4	4	4	4	22
4	4	3	3	2	4	20
3	3	3	4	4	3	20
2	3	3	4	3	2	17
4	4	3	3	2	4	20
3	4	4	2	3	3	19
3	4	4	1	3	3	18
3	4	3	4	3	3	20
4	3	4	3	4	3	21
4	4	2	3	4	3	20
4	3	2	4	4	2	19
3	4	4	3	3	4	21
4	4	2	2	2	3	17
4	2	3	4	4	2	19
4	3	4	3	4	3	21
4	4	2	3	3	3	19
4	3	4	3	4	3	21
3	4	4	3	4	4	22
4	3	3	4	2	4	20
3	4	4	3	4	4	22
4	4	2	4	3	3	20
4	1	3	3	2	2	15
3	2	1	4	4	3	17
3	4	4	3	2	2	18
3	2	2	1	1	3	12
2	2	1	3	4	2	14
3	4	4	3	4	3	21

3	4	3	2	2	3	17
2	2	2	3	1	2	12
4	3	4	3	4	3	21
3	4	4	1	3	3	18
3	4	3	4	3	3	20
4	3	4	3	4	3	21
4	3	4	4	3	4	22
4	3	2	3	4	3	19
4	4	3	3	2	4	20
4	4	3	4	4	4	23
3	4	3	3	2	4	19
4	2	3	4	2	3	18
2	2	2	2	1	2	11
4	3	4	3	4	4	22
4	4	3	3	3	4	21
3	3	4	3	4	3	20
4	4	3	3	4	3	21
3	4	3	3	3	3	19
3	3	3	2	3	2	16
4	3	4	3	4	3	21
2	3	4	3	4	3	19
3	4	3	4	3	4	21
1	4	3	4	3	3	18
3	4	3	2	2	3	17
4	2	2	3	4	4	19
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	3	3	3	15
4	3	2	3	2	4	18
2	2	2	3	4	3	16
4	3	2	2	3	3	17
3	2	2	1	2	2	12
4	3	1	2	4	4	18
4	3	3	3	3	3	19
3	2	2	2	3	3	15
3	3	3	4	3	3	19
4	3	3	2	2	3	17
4	3	3	2	2	3	17
4	4	2	2	3	4	19
3	2	2	2	3	4	16
3	2	2	3	2	2	14
3	3	4	3	3	2	18

3	3	2	2	3	3	16
4	2	2	3	2	4	17
3	3	3	4	3	4	20
4	4	3	3	4	3	21
4	3	3	4	2	3	19
4	3	2	2	2	3	16
3	3	4	3	4	4	21
2	3	3	4	4	3	19
4	4	3	4	4	4	23
3	4	4	2	3	3	19
4	2	1	3	3	3	16
4	4	3	2	3	4	20
2	3	2	2	2	3	14
1	4	3	4	4	4	20
3	1	4	4	1	3	16
3	2	1	3	2	3	14
4	2	3	1	2	4	16
3	1	2	2	4	3	15
4	4	4	2	3	3	20
2	3	3	1	3	2	14
4	1	4	3	3	4	19
2	2	3	1	2	2	12
4	1	3	2	3	4	17
3	2	1	2	4	3	15
4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	3	20
4	3	4	3	3	3	20
4	3	3	3	4	4	21
4	3	3	3	4	3	20
4	3	3	3	3	3	19
4	3	3	4	3	3	20
4	3	4	3	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	3	4	3	20
3	3	2	2	3	3	16
4	2	3	4	3	4	20
4	3	4	4	4	4	23
3	3	2	2	3	4	17
4	3	4	4	4	4	23
3	3	3	4	4	4	21
2	2	3	3	3	3	16

4	4	4	3	4	4	23
3	4	3	4	3	3	20
2	3	4	3	4	2	18
3	3	3	3	3	4	19
4	4	4	4	3	4	23
2	3	3	3	1	2	14
2	2	2	3	3	4	16
4	4	3	2	3	4	20
3	4	4	2	4	3	20
3	2	4	4	3	3	19
3	3	1	3	2	2	14
3	2	2	3	4	3	17
4	4	3	4	4	4	23
3	3	3	2	3	4	18
3	3	2	3	4	4	19
2	2	3	4	4	2	17
4	4	4	4	4	4	24
2	3	4	4	3	3	19
3	3	4	4	3	4	21
3	2	2	2	3	3	15
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	1	2	3	16
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	2	2	4	19
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	2	2	3	18
4	3	4	4	3	3	21
2	3	3	2	2	4	16
2	2	3	3	1	2	13
2	2	3	3	3	4	17
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	3	3	20
3	4	4	2	2	4	19
4	2	3	3	4	4	20
4	3	3	2	3	3	18
3	4	2	2	3	4	18
4	3	3	3	3	3	19
4	3	3	3	3	4	20
4	3	2	4	3	3	19
4	3	2	1	3	4	17

3	3	4	3	3	4	20
2	3	3	4	4	3	19
2	2	3	4	2	3	16
4	3	3	2	2	4	18
3	4	3	4	3	4	21
4	3	4	4	2	2	19
4	4	4	3	4	3	22
3	3	3	3	4	4	20
4	3	3	3	4	4	21
3	3	3	4	4	3	20
3	3	4	3	3	4	20
3	2	2	3	4	3	17
4	3	3	2	2	4	18
4	3	2	1	3	3	16
3	4	2	4	3	4	20
4	2	2	4	2	4	18
4	3	3	4	3	4	21
4	2	2	3	3	4	18
3	4	3	2	2	4	18
4	4	3	4	3	3	21
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	3	4	21
4	2	4	3	2	2	17
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	2	3	18
4	3	2	3	3	4	19
4	3	1	2	2	4	16
2	2	3	3	2	2	14

**KETEPATAN WAKTU (X3)**

<b>X3.1</b>	<b>X3.2</b>	<b>X3.3</b>	<b>X3.4</b>	<b>X3.5</b>	<b>X3.6</b>	<b>Total</b>
4	3	2	3	3	4	19
4	4	4	3	4	4	23
4	2	3	4	4	2	19
2	4	4	1	2	2	15
3	3	2	2	3	4	17
1	2	2	4	3	3	15
3	2	2	4	4	3	18
3	3	3	3	4	4	20
2	3	3	3	3	2	16
4	1	4	4	4	1	18

3	4	3	3	4	4	21
3	2	4	1	2	2	14
3	2	3	4	4	4	20
3	1	3	3	3	3	16
4	3	4	4	4	3	22
3	1	3	2	2	1	12
4	3	3	2	2	3	17
4	3	4	3	2	4	20
2	4	2	3	3	4	18
4	3	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
3	1	3	3	3	3	16
2	3	3	4	4	3	19
4	4	4	3	3	3	21
4	4	4	3	4	4	23
2	1	2	2	2	3	12
2	3	3	3	3	4	18
2	2	3	3	2	3	15
1	3	3	3	3	4	17
4	4	3	3	3	3	20
2	2	2	3	3	3	15
4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	2	2	3	16
3	3	3	2	3	4	18
4	2	4	4	4	3	21
4	4	3	4	4	4	23
3	3	2	2	3	3	16
4	3	3	2	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
1	1	2	2	2	3	11
2	2	3	3	2	2	14
3	4	4	4	3	4	22
3	3	3	2	3	4	18
4	4	4	2	3	3	20
3	3	2	4	2	4	18
3	3	2	2	3	3	16
4	4	4	3	3	3	21
3	4	2	4	3	3	19
3	2	3	3	3	4	18
3	2	2	2	3	3	15
4	3	2	2	3	3	17

3	4	3	3	3	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	3	21
3	3	4	4	4	4	22
3	4	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	4	4	3	22
3	3	3	4	3	3	19
4	3	3	4	4	3	21
4	4	4	3	3	4	22
4	3	3	4	3	4	21
1	3	3	3	4	4	18
4	4	4	3	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22
3	3	4	3	4	3	20
4	4	4	3	3	4	22
3	4	3	4	3	4	21
4	4	4	4	3	4	23
4	3	4	3	3	4	21
3	4	4	3	4	4	22
3	3	4	3	4	3	20
4	3	4	3	3	4	21
3	4	3	3	3	4	20
4	3	3	4	3	2	19
3	4	4	3	4	3	21
3	4	4	4	3	4	22
3	4	3	4	2	2	18
3	2	2	2	3	3	15
3	4	4	4	4	3	22
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	3	2	4	21
4	2	4	3	4	4	21
4	3	4	3	4	4	22
4	3	2	3	4	4	20
3	4	4	4	3	4	22
4	4	3	3	4	4	22
4	3	3	2	4	4	20
2	4	3	4	4	4	21
4	4	3	4	3	4	22
3	3	2	4	4	4	20
4	2	4	4	4	3	21

4	3	2	3	3	4	19
3	2	4	4	3	4	20
4	3	4	4	4	3	22
4	3	4	2	2	2	17
3	4	3	4	4	4	22
3	4	3	4	2	4	20
4	2	3	3	3	3	18
4	3	4	4	3	4	22
4	3	3	4	2	4	20
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	4	22
2	2	2	3	3	3	15
4	3	4	4	2	3	20
3	4	3	2	4	2	18
4	3	2	3	4	3	19
4	4	4	4	4	4	24
3	1	4	4	1	3	16
3	2	1	3	2	3	14
4	2	3	1	2	4	16
3	1	2	2	4	3	15
4	4	4	2	3	3	20
2	3	3	1	3	2	14
4	1	4	3	3	4	19
2	2	3	1	2	2	12
4	1	3	2	3	4	17
3	2	1	2	4	3	15
4	4	3	3	3	4	21
3	4	3	4	3	3	20
4	3	4	3	3	3	20
4	4	2	2	3	4	19
4	4	2	2	3	4	19
4	4	3	3	3	3	20
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	3	4	4	21
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	3	3	4	22
3	3	2	2	3	4	17
3	3	2	2	3	4	17
4	3	4	3	2	3	19
4	3	4	3	2	3	19

4	3	3	4	4	4	22
4	3	3	4	3	4	21
4	4	3	4	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	4	19
4	3	4	4	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22
3	3	2	4	4	3	19
4	4	2	4	4	3	21
3	3	3	4	3	4	20
4	3	4	3	4	4	22
4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	4	3	3	21
4	4	3	4	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22
4	4	2	4	3	4	21
4	3	2	4	3	4	20
3	4	3	3	4	3	20
3	3	3	2	3	4	18
4	3	3	4	4	3	21
3	4	3	2	3	4	19
4	3	4	3	3	2	19
3	4	4	2	4	4	21
3	4	3	4	3	4	21
4	3	2	3	3	4	19
3	4	3	2	3	4	19
3	4	3	2	4	3	19
3	4	3	4	3	4	21
4	3	4	3	3	4	21
4	3	3	4	4	3	21
3	3	2	3	2	2	15
3	4	3	2	3	4	19
4	3	4	4	4	3	22
3	3	4	2	3	3	18
3	4	4	2	3	4	20
4	3	2	2	3	3	17
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	4	4	21
4	3	4	2	2	3	18
4	3	3	2	3	4	19

4	3	3	4	4	4	22
4	3	3	2	2	2	16
4	3	3	2	3	3	18
4	3	3	4	3	3	20
3	3	3	3	2	2	16
3	4	4	3	4	4	22
3	3	3	3	3	4	19
2	3	3	3	2	3	16
4	4	4	4	3	3	22
4	4	3	1	2	2	16
3	3	3	4	2	3	18
4	3	4	4	4	3	22
4	3	4	2	3	4	20
2	2	4	3	3	3	17
3	2	2	4	4	4	19
3	3	3	4	3	2	18
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	4	4	21
3	2	3	2	2	3	15
4	4	4	4	3	2	21
2	2	2	2	2	2	12
4	3	4	3	4	4	22
3	4	4	3	4	3	21
3	4	2	3	4	4	20
3	3	4	2	3	4	19
2	1	3	3	4	3	16
3	4	3	3	4	3	20
3	2	4	3	2	3	17
4	3	2	4	3	3	19
4	3	2	1	3	4	17
3	3	4	3	3	4	20
2	3	3	4	4	3	19
2	2	3	4	2	3	16
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	3	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	3	3	3	20
3	4	3	3	4	4	21

4	3	2	2	3	4	18
3	4	3	3	3	3	19
4	3	3	3	4	4	21
2	3	2	2	4	3	16
4	3	4	4	3	4	22
4	3	3	2	4	3	19
4	4	2	2	3	2	17
4	3	4	3	4	3	21
2	2	4	4	3	4	19
4	3	4	2	3	4	20
2	3	3	1	3	2	14
4	1	4	3	3	4	19
2	2	3	1	2	2	12
4	1	3	2	3	4	17
3	2	1	2	4	3	15
4	4	3	3	3	4	21
3	2	2	4	3	3	17
4	3	2	2	3	4	18
4	3	3	3	4	4	21
3	2	2	3	2	3	15
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	4	3	3	19
2	2	4	3	2	4	17
4	4	4	3	4	3	22
4	3	3	4	4	4	22
4	3	4	3	4	3	21
4	4	3	4	3	4	22
4	4	3	4	4	4	23
2	4	3	4	4	3	20
3	4	2	2	4	4	19
4	2	2	1	3	4	16
4	4	2	3	4	4	21
2	4	3	4	1	2	16
3	3	2	1	3	3	15
4	4	3	4	4	3	22
2	2	3	1	2	2	12
3	4	2	2	4	4	19
3	2	3	2	1	3	14
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	4	22
4	4	3	3	2	4	20

KEPUASAN PELANGGAN (Y)									
Y.1	Y.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Total
4	3	2	2	1	2	3	4	1	22
1	3	3	4	3	3	1	2	4	24
4	4	3	3	4	1	3	2	4	28
1	1	2	3	3	2	3	4	2	21
2	2	3	1	2	3	2	3	4	22
4	4	1	4	1	3	2	1	2	22
2	1	3	3	4	3	4	4	4	28
3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
2	3	1	1	4	1	1	4	4	21
4	4	3	3	1	4	4	3	4	30
4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
4	1	3	3	4	4	3	3	4	29
3	3	3	4	2	3	3	3	2	26
3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
1	4	1	4	4	4	2	4	3	27
3	2	3	4	1	4	4	1	1	23
4	1	3	1	3	2	4	2	3	23
4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
2	2	1	3	2	1	4	2	3	20
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	2	3	1	3	2	1	2	4	20
3	3	3	2	2	2	2	3	4	24
4	3	4	3	1	4	3	1	3	26
2	1	3	3	3	3	3	3	1	22
3	3	2	4	4	2	4	3	3	28
1	3	3	3	3	1	3	3	3	23
3	2	3	3	2	2	1	2	2	20
3	3	3	3	3	3	2	4	3	27
1	2	2	3	4	3	2	1	3	21
3	3	3	4	3	2	2	3	3	26
1	1	1	3	2	2	4	4	4	22
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	4	2	2	3	2	3	3	24
4	4	2	3	4	4	1	3	4	29
4	3	2	4	4	4	3	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	2	2	2	4	4	3	4	26

4	4	4	4	4	3	3	3	2	31
1	1	3	3	3	2	2	2	2	19
2	2	2	2	2	4	2	2	2	20
3	3	3	4	1	3	3	2	2	24
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	2	3	2	2	2	2	22
3	3	2	4	4	3	2	3	3	27
3	3	3	1	3	3	3	2	4	25
4	3	2	4	4	3	4	2	2	28
2	4	4	4	3	3	4	4	3	31
2	4	3	3	3	2	3	3	4	27
3	3	2	2	2	3	3	2	4	24
1	2	2	3	3	2	1	2	2	18
3	4	3	4	3	2	2	1	3	25
2	3	2	3	1	3	2	3	2	21
4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
3	4	3	3	2	3	4	2	4	28
3	4	3	3	4	2	3	4	4	30
2	4	4	4	3	4	4	3	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	3	2	4	4	3	3	3	27
3	4	4	3	4	2	1	3	4	28
3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
2	3	4	4	3	3	3	3	4	29
3	3	3	2	3	3	3	2	4	26
2	3	4	4	1	3	3	3	4	27
2	4	2	4	3	3	2	3	3	26
2	3	3	2	2	4	4	2	2	24
4	3	3	4	2	1	4	4	3	28
4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
3	3	3	2	3	3	3	4	4	28
4	3	4	3	4	3	2	3	3	29
3	2	3	3	2	3	4	3	4	27
4	4	3	3	4	4	4	2	4	32
4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
4	4	4	3	3	3	4	3	4	32
4	4	3	3	3	3	3	4	4	31
3	3	4	4	4	3	3	4	3	31

4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
4	4	3	4	3	4	3	4	4	33
4	3	4	3	3	4	3	4	4	32
4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
3	4	2	3	4	2	4	3	4	29
3	4	4	3	4	4	4	4	3	33
4	3	4	3	4	4	4	3	4	33
4	2	2	4	4	3	4	4	4	31
4	4	3	2	2	4	4	4	3	30
4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
4	3	4	2	2	3	4	4	4	30
4	2	2	4	4	3	4	4	2	29
4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
4	3	4	4	1	3	4	4	4	31
4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
4	3	4	3	4	3	3	4	2	30
3	4	3	4	3	4	3	4	3	31
4	2	4	4	3	2	4	3	4	30
3	3	4	3	2	2	4	4	3	28
4	2	3	3	4	4	3	3	4	30
4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
4	4	3	3	4	3	4	4	3	32
3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
4	3	4	3	4	4	3	3	4	32
3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
4	3	3	4	4	4	3	4	3	32
4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
4	3	4	3	4	3	4	3	3	31
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
4	3	4	3	4	4	4	3	3	32
4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
1	1	2	3	2	3	3	3	1	19
4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
3	3	4	4	4	3	4	3	3	31

3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
3	3	2	4	3	4	4	3	4	30
4	3	3	3	2	3	3	3	3	27
4	3	3	4	3	4	3	3	2	29
3	3	2	4	3	3	2	3	3	26
4	1	4	3	4	2	4	4	3	29
3	2	4	3	3	4	2	4	4	29
4	4	2	4	1	4	4	4	4	31
3	4	4	3	3	2	2	2	3	26
4	2	2	3	2	4	2	1	4	24
3	4	2	2	3	4	4	4	2	28
3	4	4	3	4	2	3	2	4	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	3	2	2	4	4	3	4	30
3	2	2	4	3	2	1	2	4	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	3	3	3	4	3	4	3	31
4	4	3	3	3	4	3	4	3	31
4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
3	3	4	3	4	3	4	3	4	31
4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
4	3	4	3	4	4	3	4	4	33
3	3	3	4	3	4	4	3	3	30
4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
4	3	2	3	3	4	4	4	4	31
3	4	3	4	4	3	4	3	3	31
4	3	3	4	3	4	3	3	3	30
3	4	4	3	3	4	4	3	4	32
4	3	3	4	4	3	3	2	4	30
4	3	4	4	4	3	4	3	3	32
3	3	4	4	3	3	4	3	4	31
4	3	2	3	3	3	4	4	3	29
3	4	2	3	4	4	3	4	1	28
3	4	1	4	3	4	3	3	3	28

4	3	2	4	4	4	3	3	4	31
4	3	2	4	3	3	4	3	4	30
4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
4	3	3	4	4	3	3	4	3	31
4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
4	3	3	4	3	3	3	4	4	31
4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
4	3	3	4	4	3	3	4	3	31
4	3	3	4	3	3	3	4	3	30
3	3	4	3	4	3	3	4	4	31
4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
4	3	3	3	3	4	4	3	4	31
3	4	3	4	4	3	3	4	4	32
4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	3	4	3	3	4	3	3	30
3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
3	4	4	3	3	3	3	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
4	3	4	3	3	3	3	3	4	30
3	4	3	3	3	3	4	4	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	3	3	4	4	4	3	3	31
4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
4	4	3	4	4	3	3	3	3	31

4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	3	3	3	4	3	3	30
3	3	3	4	4	4	3	4	3	31
4	3	3	3	4	4	4	3	4	32
3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
4	3	3	4	4	3	2	3	3	29
4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
3	4	3	4	4	3	4	4	3	32
4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
3	3	3	2	4	4	3	2	4	28
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	4	4	3	4	4	32
4	3	4	3	3	4	2	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	2	2	4	4	4	3	4	4	31
3	4	3	4	4	4	4	4	3	33
4	3	3	4	3	2	3	3	3	28
4	3	2	3	2	2	3	3	3	25
4	3	3	4	3	1	3	3	2	26
3	3	2	4	3	2	2	3	3	25
4	1	4	3	4	2	4	4	3	29
3	2	4	3	3	3	2	4	4	28
4	4	2	4	1	4	4	4	4	31

3	4	4	3	3	2	2	2	3	26
4	2	2	3	2	4	2	1	4	24
3	4	2	2	3	4	4	4	2	28
3	4	4	3	4	2	3	2	4	29
2	3	2	4	3	2	3	1	2	22
4	4	3	2	2	4	4	3	4	30
3	2	2	4	3	2	1	2	4	23
4	4	4	3	3	2	4	4	4	32
4	3	4	3	3	4	4	3	4	32
4	3	3	4	4	3	3	4	3	31
4	3	4	4	4	3	3	3	4	32
2	2	3	3	3	4	4	2	2	25
3	2	1	2	4	4	2	3	3	24

### Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas

Kepuasan pelanggan										
	KP 1	KP 2	Kp 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	Total
1	4	3	3	4	4	4	4	3	2	31
2	4	2	3	4	4	3	3	3	1	27
3	4	2	4	1	1	1	1	1	1	16
4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34
5	3	3	3	4	3	4	3	2	3	28
6	4	4	4	4	1	1	2	2	2	24
7	3	3	4	4	4	4	2	4	4	32
8	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24
9	4	2	2	4	2	2	4	4	1	25
10	4	3	3	4	4	4	4	4	2	32
11	4	3	4	4	1	4	2	2	2	26
12	1	2	1	1	2	1	1	1	3	13
13	1	2	2	3	3	1	1	1	2	16
14	1	1	1	1	1	1	4	3	3	16
15	3	3	3	4	4	4	2	3	2	28
16	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
17	1	3	3	1	4	3	2	2	2	21
18	3	1	4	4	3	4	3	3	4	29
19	3	2	1	1	4	4	3	3	1	22
20	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32
21	4	3	4	4	3	3	4	3	2	30
22	4	2	4	4	4	3	3	3	2	29



4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tarif Pengiriman						
------------------	--	--	--	--	--	--

TP 1	TP 2	TP 3	TP 4	TP 5	TP 6	Tota 1
3	4	3	4	2	3	19
2	4	1	4	4	2	17
4	2	1	2	3	4	16
4	3	1	3	4	4	19
2	3	1	4	4	2	16
4	4	1	1	2	4	16
4	4	2	3	3	4	20
2	3	2	1	4	4	16
2	2	3	1	1	2	11
1	2	4	3	4	3	17
3	3	1	1	1	3	12
3	4	4	4	4	3	22
4	4	2	4	3	4	21
4	3	1	4	3	3	18
2	3	1	1	4	4	15
4	3	3	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	4	2	3	3	2	18
3	3	1	4	1	3	15
4	4	3	4	2	4	21
2	4	1	4	4	2	17
4	2	1	2	3	4	16
4	4	1	4	4	4	21
2	3	1	4	4	2	16
4	4	1	2	2	4	17
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24

Ketepatan Waktu						
-----------------	--	--	--	--	--	--

KTW 1	KTW 2	KTW 3	KTW 4	KTW 5	KTW 6	Tota 1
4	3	2	2	3	4	18
3	4	4	1	2	3	17

4	4	3	4	4	4	23
4	2	1	2	2	4	15
2	2	3	2	1	2	12
2	1	3	3	4	2	15
3	2	1	2	2	4	14
3	1	2	2	2	3	13
2	3	4	4	3	2	18
2	2	3	1	2	2	12
4	3	3	3	2	4	19
4	3	2	1	3	3	16
2	3	2	2	3	2	14
2	4	3	3	3	2	17
4	3	2	2	3	4	18
4	4	4	3	3	2	20
3	3	2	2	4	3	17
4	3	2	4	4	4	21
3	2	2	1	3	3	14
3	3	1	2	4	3	16
3	4	2	2	1	3	15
2	2	3	1	2	4	14
4	2	2	3	4	4	19
4	3	3	4	4	4	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	3	3	21
3	2	1	3	3	3	15
4	4	2	2	4	4	20
4	4	3	3	2	4	20

### Lampiran 4 Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X1)

#### Correlations

	Total KPLG	KP LY 1	KP LY 2	KP LY 3	KP LY 4	KP LY 5	KP LY 6	KP LY 7	KP LY 8	KP LY 9	Total KPLY
Total Pears KPLG on Corre lation Sig. (2- tailed ) N	1 30	.15 4 30	.05 1 30	.34 0 30	.20 1 30	.36 7* 30	- 01 5 30	.00 8 30	.11 8 30	- 09 9 30	.201 286 30
KPLY Pears 1 on Corre lation Sig. (2- tailed ) N	.154 30	1 30	.62 4** 30	.39 0* 30	.21 0 30	.32 3 30	.26 8 30	.21 7 30	.13 4 30	- 07 4 30	.537** .002 30
KPLY Pears 2 on Corre lation Sig. (2- tailed ) N	.051 30	.62 4** 30	1 30	.37 6* 30	.17 9 30	.23 0 30	.30 3 30	.24 5 30	.15 0 30	- 08 3 30	.506** .004 30



KPLY 7	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	.008	.217	.245	.473**	.148	.368*	.658**	1	.423*	.195	.687**
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
		.965	.250	.191	.008	.434	.045	.000		.020	.302	.000
KPLY 8	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	.118	.134	.150	.315	.344	.662**	.492**	.423*	1	.538**	.721**
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
		.536	.479	.429	.090	.063	.000	.006	.020		.002	.000
KPLY 9	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	-.099	-.074	-.083	.194	.308	.153	.030	.195	.538**	1	.407*
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
		.601	.697	.661	.304	.098	.419	.875	.302	.002		.025
Total KPLY	Pears on Correlation Sig. (2-tailed)	.201	.537**	.506**	.704**	.574**	.713**	.715**	.687**	.721**	.407*	1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
		.286	.002	.004	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.025	

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Tarif Pengiriman (X2)

**Correlations**

		TP1	TP2	TP3	TP4	TP5	TP6	TotalTP
TP1	Pearson Correlation	1	.403*	.129	.180	-.073	.641**	.573**
	Sig. (2-tailed)		.027	.496	.341	.701	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TP2	Pearson Correlation	.403*	1	.257	.457*	.181	.163	.635**
	Sig. (2-tailed)	.027		.171	.011	.339	.389	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TP3	Pearson Correlation	.129	.257	1	.312	.258	.235	.665**
	Sig. (2-tailed)	.496	.171		.093	.168	.211	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TP4	Pearson Correlation	.180	.457*	.312	1	.400*	-.131	.659**
	Sig. (2-tailed)	.341	.011	.093		.029	.491	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TP5	Pearson Correlation	-.073	.181	.258	.400*	1	.130	.555**
	Sig. (2-tailed)	.701	.339	.168	.029		.492	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TP6	Pearson Correlation	.641**	.163	.235	-.131	.130	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.000	.389	.211	.491	.492		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
TotalTP	Pearson Correlation	.573**	.635**	.665**	.659**	.555**	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.001	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Ketepatan Waktu (X3)

## Correlations

		KW1	KW2	KW3	KW4	KW5	KW6	TotalKW
KW1	Pearson Correlation	1	.353	-.146	.255	.306	.734**	.661**
	Sig. (2-tailed)		.056	.441	.174	.100	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KW2	Pearson Correlation	.353	1	.423*	.315	.150	.121	.671**
	Sig. (2-tailed)	.056		.020	.090	.429	.525	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KW3	Pearson Correlation	-.146	.423*	1	.365*	-.016	-.283	.415*
	Sig. (2-tailed)	.441	.020		.047	.933	.129	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30
KW4	Pearson Correlation	.255	.315	.365*	1	.463**	.127	.740**
	Sig. (2-tailed)	.174	.090	.047		.010	.502	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
KW5	Pearson Correlation	.306	.150	-.016	.463**	1	.167	.590**
	Sig. (2-tailed)	.100	.429	.933	.010		.378	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
KW6	Pearson Correlation	.734**	.121	-.283	.127	.167	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.000	.525	.129	.502	.378		.008
	N	30	30	30	30	30	30	30
TotalKW	Pearson Correlation	.661**	.671**	.415*	.740**	.590**	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.022	.000	.001	.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Kepuasan Pelanggan (Y)

## Correlations

	KPL G1	KPL G2	KPL G3	KPL G4	KPL G5	KPL G6	KPL G7	KPL G8	KPL G9	TotalK PLG
KPLG 1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	.351 30	.528** 30	.637** 30	.154 30	.332 30	.336 30	.382* 30	-.121 30	.674** 30
KPLG 2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.351 30	1 30	.300 30	.467** 30	.323 30	.387* 30	-.093 30	.057 30	.213 30	.561** 30
KPLG 3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.528** 30	.300 30	1 30	.500** 30	.078 30	.164 30	-.121 30	.136 30	.068 30	.505** 30
KPLG 4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.637** 30	.467** 30	.500** 30	1 30	.375* 30	.425* 30	.264 30	.413* 30	.281 30	.823** 30



N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TotalK Pearson PLG n Correl ation Sig. (2- tailed) N	.674 **	.561 **	.505 **	.823 **	.623 **	.686 **	.432 *	.649 **	.389 *	1 30
	.000	.001	.004	.000	.000	.000	.017	.000	.034	
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Lampiran 5 Uji reliabilitas**

Kualitas Pelayanan (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	6

Tarif Pengiriman (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	6

Ketepatan Waktu (X3)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	6

Kepuasan Pelanggan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	9

## Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		256
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.50369568
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.043
	Positive	.040
	Negative	-.043
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

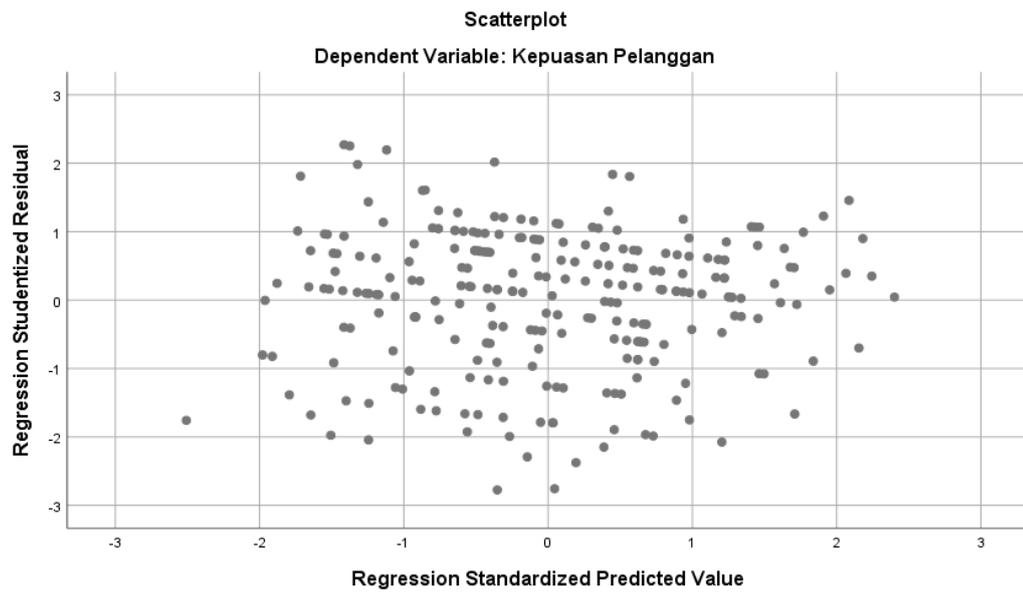
### b. Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.053	1.990		8.568	.000		
Kualitas Pelayanan	.294	.045	.377	6.563	.000	.991	1.009
Tarif Pengiriman	.146	.073	.116	2.004	.046	.970	1.030
Ketepatan Waktu	.102	.073	.081	1.405	.161	.973	1.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## c. Uji Heterokedastisitas



## Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipotesis

### Uji Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.053	1.990		8.568	.000		
	Kualitas Pelayanan	.294	.045	.377	6.563	.000	.991	1.009
	Tarif Pengiriman	.146	.073	.116	2.004	.046	.970	1.030
	Ketepatan Waktu	.102	.073	.081	1.405	.161	.973	1.028

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

### Uji T (Persial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.053	1.990		8.568	.000
	Kualitas Pelayanan	.294	.045	.377	6.563	.000
	Tarif Pengiriman	.146	.073	.116	2.004	.046
	Ketepatan Waktu	.102	.073	.081	1.405	.161

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

## Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	669.587	3	223.196	17.968	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3130.350	252	12.422		
	Total	3799.938	255			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman

## Uji Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.420 <sup>a</sup>	.176	.166	3.524

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Tarif Pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan