

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *E-TRACKING*
SYSTEM, TARIF PENGIRIMAN DAN KETEPATAN
WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PENGGUNA JASA *J&T EXPRESS*
KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



**LUTVI KHOIRI RAHMAN
NIM. B1021191110**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
(2023)**

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Lutvi Khoiri Rahman
NIM : B1021191110
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul proposal Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Tracking System*,
Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T
Express Kota Pontianak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Tahun 2019 (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan gelar kesarjanaan di Universitas Tanjungpura.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 6 Juni 2023



Lutvi Khoiri Rahman

NIM. B1021191110

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lutvi Khoiri Rahman
NIM : B1021191110
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi* : Pemasaran
Tanggal Ujian : 6 Juni 2023

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Tracking System*,
Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T
Express Kota Pontianak

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 6 Juli 2023



Lutvi Khoiri Rahman
NIM. B1021191110

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *E-TRACKING SYSTEM*, TARIF
PENGIRIMAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS
KOTA PONTIANAK

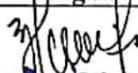
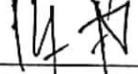
Penanggung Jawab Yuridis


Lutvi Khoiri Rahman

B1021191110

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 6 Juni 2023

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
1.	Pembimbing 1	Dr. Hj. Juniwati, S.E., M.P NIP. 196206031989032001	20/6/2023	
2.	Pembimbing 2	Dr. Rizky Fauzan, SE.MSi NIP. 197402021998031001	16/6/2023	
2.	Penguji 1	Dr. Barkah, S.E., M.Si NIP. 196502201990032004	15/06/2023	
3.	Penguji 2	Heriyadi, S.E., M.E., P.hD NIP. 196908171995121004	15/06/2023	

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 22 JUN 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Ena Listiana, S.E., M.Si
NIP. 19740725198022001

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Tracking System*, Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelngga Pada Pengguna Jasa J&T *Express* Kota Pontianak”. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura. Penulis menyadari kelemahan dan keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Dalam kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

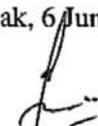
1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Dr. Titik Rosnani, S.E., M.Si, Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Heriyadi, S.E., M.E., P.hD, Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Dr. Erna Listiana, S.E., M.Si., Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Dr. Rizky Fauzan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingannya selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
7. Dr. Hj. Juniwati, S.E., M.P selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan nasehat kepada saya dalam menyusun skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji Pertama yang telah banyak memberikan masukan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

9. Heriyadi, S.E., M.E., P.hD, selaku Dosen Penguji Kedua yang telah banyak memberikan masukan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Para Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang memberikan ilmu yang bermanfaat hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
11. Seluruh Staf Akademik, Tata Usaha dan Staf Perpustakaan serta semua karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan sampai pada penyelesaian skripsi ini.
12. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Akhmad Sudarji dan Ibu Amanatul Choiriah yang sudah memberikan dukungan baik moril, material, segenap kasih sayang, semangat, pengorbanan, serta untuk seluruh doa yang diberikan kepada saya setiap waktu sehingga saya bisa memperoleh gelar sarjana ini.
13. Kepada Kakak saya Kartika Devi dan Adik saya Faris Prasetya yang selalu memaklumi kesibukkan saya sebagai adik sekaligus kakak serta dukungan ketika menjalani masa perkuliahan.
14. Kepada Maulidi Albab sebagai *support system* saya, terima kasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang menemani, meluangkan waktunya, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah serta selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.
15. Kepada sahabat saya dari masa sekolah menengah pertama Aqmarina dan Widia yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi pendengar yang baik atas cerita senang dan sedih saya selama masa perkuliahan hingga saat ini.
16. Kepada sahabat tecinta saya yaitu Nadila, Wildi, Mayang, Addin, Sekar yang senantiasa selalu ada dalam memberikan *support*, doa dan dukungan kepada saya selama mulai masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
17. Kepada sahabat karib saya Adib Rahman Yusuf, Albert Nicodemus Sinukaban dan M.Prayogi Dwi Firmansyah karena selalu menemani dan saling menyemangati dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai.

18. Kepada sahabat kuliah saya yaitu Meninggoy yang merupakan tempat saling berbagi keluh kesah dan kebahagiaan dari awal perkuliahan hingga saat ini dan telah kebersamai saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.
19. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
20. Kepada teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang merupakan teman sekaligus kerabat yang tidak ternilai pemberian materi dan nonmateri kepada penulis saat menjadi Mahasiswi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
21. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me all time.*

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik ditinjau dari materi, tata bahasa, maupun penyusunannya. Untuk itu, penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan. Penulis mengharapkan masukan yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pontianak, 6 Juni 2023


Lutvi Khoiri Rahman
NIM. 102119111

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *E-TRACKING SYSTEM*, TARIF
PENGIRIMAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS
KOTA PONTIANAK**

Lutvi Khoiri Rahman

**Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *e-tracking system*, tarif pengiriman dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa J&T Express Kota Pontianak. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan metode survei. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui aplikasi *google form*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan sampel sebanyak 100 orang dengan minimal dua kali dalam penggunaan jasa J&T Express. Analisis data pada penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji f, uji koefisien determinasi (R^2) dan uji t menggunakan SPSS for windows versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa J&T Express, (2) *E-Tracking System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa J&T Express, (3) Tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa J&T Express, (4) Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa J&T Express.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *E-Tracking System*, Tarif Pengiriman, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan, J&T Express

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, E-TRACKING SYSTEM,
DELIVERY RATES AND TIMELINESS ON CUSTOMER SATISFACTION
ON J&T EXPRESS SERVICE USERS
PONTIANAK CITY***

Lutvi Khoiri Rahman

***Majoring in Management
Faculty of Economic and Business
Tanjungpura University***

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of service quality, e-tracking system, delivery rates and timeliness on customer satisfaction in J&T Express Pontianak service users. This research is a descriptive research with a survey method. The type of research used in this research is quantitative research and data collection techniques are carried out by distributing questionnaires through the Google form application. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with a sample of 100 people with at least two times using J&T Express services. Data analysis in this study consisted of descriptive analysis, classic assumption test, multiple regression analysis, f test, coefficient of determination test (R²) and t test using SPSS for windows version 26.

The results showed that: (1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction using J&T Express services, (2) E-Tracking System has a positive and significant effect on Customer Satisfaction using J&T Express services, (3) Shipping Rates has a positive and significant effect on Customer Satisfaction using J&T Express services, (4) Timeliness has a positive and significant effect on Customer Satisfaction using J&T Express services.

Keywords: Service Quality, E-Tracking System, Delivery Rates, Timeliness, Customer Satisfaction, J&T Express

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN, *E-TRACKING SYSTEM*, TARIF
PENGIRIMAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA *J&T EXPRESS*
KOTA PONTIANAK**

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin memberikan kemudahan bagi pelaku bisnis *online*. Seiring dengan pertumbuhan penjualan secara *online*, hal ini juga diikuti dengan tingginya permintaan akan jasa pengiriman barang. Saat ini sudah banyak perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman barang, salah satunya adalah perusahaan *J&T Express*. *J&T Express* memiliki beberapa keunggulan yang berbeda dengan perusahaan jasa lainnya, yaitu seperti memiliki layanan antar jemput paket ditempat tanpa terkena tarif angkut dan memiliki *real-time tracking system*. *J&T Express* menjadi perusahaan logistik pertama yang memiliki tingkat volume pengiriman terbesar dibanding dengan perusahaan lainnya. Namun sayangnya, hingga saat ini penggunaan jasa *J&T Express* di Kota Pontianak memiliki minat yang sedikit bahkan bisa dikatakan *J&T Express* merupakan jasa pengiriman barang yang jarang dipilih dan digunakan oleh masyarakat di Kota Pontianak. Hal ini disebabkan oleh beberapa keluhan pelanggan seperti menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan, sistem tracking yang sering tidak tepat, tarif pengiriman yang tidak sesuai dan keterlambatan dalam pengiriman barang. Dari fenomena inilah peneliti tertarik untuk mengetahui apakah dari kualitas pelayanan, *e-tracking system*, tarif pengiriman dan ketepatan waktu *J&T Express* telah memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* Kota Pontianak
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Tracking System* terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* Kota Pontianak
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* Kota Pontianak
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* Kota Pontianak

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pontianak. Adapun hipotesis dalam penelitian ini ada 4, yaitu:

H1: Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

H2: *E-Tracking System* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

H3: Tarif Pengiriman (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

H4: Ketepatan Waktu (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Sumber data dalam penelitian ini yaitu dari data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan data sekunder dari jurnal serta literatur. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pengguna yang pernah menggunakan jasa pengiriman minimal dua kali dalam penggunaan jasa J&T *Express* dengan teknik penarikan sampel yaitu *nonprobability sampling* dan model analisis data yang digunakan terdiri dari analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji f, uji koefisien determinasi (R^2) dan uji t menggunakan SPSS *for windows* versi 26.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan seluruh dalam kuesioner ini adalah valid dan reliabel. Untuk uji asumsi klasik data yang didapat terdistribusi normal serta variabel bebas tidak memiliki masalah multikolinieritas dan tidak terjadi heterokedastitas pada model regresi. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,242 dan tingkat signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Hasil uji tersebut dapat menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel *E-Tracking System* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,246 dan tingkat signifikansi sebesar $0,032 < 0,05$. Hasil uji tersebut dapat menjelaskan bahwa *E-Tracking System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Tarif Pengiriman (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,250 dan tingkat signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Hasil uji tersebut dapat menjelaskan bahwa Tarif Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0,165 dan tingkat signifikansi sebesar $0,044 < 0,05$. Hasil uji tersebut dapat menjelaskan bahwa Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Dari keempat hipotesis yang diajukan, penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa keempat hipotesis diterima. Hal tersebut menunjukkan berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, *E-Tracking System*, Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa *J&T Express*. Diharapkan pada perusahaan *J&T Express* dapat memperhatikan kualitas pelayanan dalam memberikan jaminan kepada pelanggan dengan cara menyantumkan kompensasi yang akan didapatkan apabila saat dilakukan pengiriman terjadi kerusakan pada barang atau paket, sehingga pengguna jasa *J&T Express* semakin percaya dalam memilih jasa pengiriman barang. Perusahaan diharapkan mampu memperbaiki sistem di *website* ataupun aplikasi *tracking* agar dapat menginformasikan status paket lebih akurat, sehingga pelanggan akan lebih mudah mengetahui keberadaan paket. *J&T Express* diharapkan mampu mempertegas aturan dalam penjemputan barang, agar barang yang akan dijemput masih dalam kapasitas yang wajar untuk dijemput oleh kurir. Apabila terjadi hal-hal yang membuat keterlambatan pengiriman, *J&T Express* perlu menginformasikan kepada pengguna nya melalui platform *online*, sehingga dengan adanya informasi tersebut, pelanggan akan merasa bahwa perusahaan memiliki tanggung jawab.

Dalam penelitian berikutnya diharapkan agar memperluas ruang lingkup penelitian agar memperbesar keakuratan penelitian dan mendapatkan hasil yang lebih baik untuk dikaji dikemudian hari serta menambahkan atau mengembangkan variabel-variabel lain diluar dari variabel yang berada didalam penelitian ini yang diduga dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pengguna jasa *J&T Express* sehingga dapat menemukan gambaran lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memperkuat hubungan maupun pengaruh antar variabelnya.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT.....	ii
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR YURIDIS.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK / <i>ABSTRACT</i>	viii
RINGKASAN SKRIPSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.2.1. Pernyataan Masalah.....	10
1.2.2. Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Kontribusi Penelitian.....	11
1.4.1. Kontribusi Teoritis.....	11
1.4.2. Kontribusi Praktis.....	11
1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.2. Kajian Empiris.....	25
2.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian.....	31
2.3.1. Kerangka Konseptual.....	31
2.3.2. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Bentuk Penelitian.....	36
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.3. Data.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Populasi dan Sampel.....	38
3.6. Variabel Penelitian.....	39
3.7. Metode Analisis.....	45
3.8. Teknik Analisis Data.....	46
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	47
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3.11. Uji Kelayakan Model.....	49

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1.	Hasil Penelitian	51
4.1.1.	Karakteristik Responden	51
4.1.2.	Perilaku Konsumen Responden	55
4.2.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	63
4.3.	Uji Instrumen Penelitian	69
4.3.1.	Uji Validitas	69
4.3.2.	Uji Realibilitas	70
4.4.	Uji Asumsi Klasik	71
4.4.1.	Uji Normalitas	71
4.4.2.	Uji Multikolinearitas	71
4.4.3.	Uji Heteroskedastitas.....	72
4.5.	Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.6.	Uji Kelayakan Model	75
4.6.1.	Uji F	75
4.6.2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.6.3.	Uji T	77
4.7.	Pembahasan	79
BAB V	PENUTUP	86
5.1.	Kesimpulan	86
5.2.	Saran dan Rekomendasi	87
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Ekspedisi di Pontianak.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Responden.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	55
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Layanan Jasa J&T <i>Express</i>	56
Tabel 4.8 Informasi Mengenai Jasa Pengiriman Barang J&T <i>Express</i>	57
Tabel 4.9 Alasan Menggunakan Jasa J&T <i>Express</i>	57
Tabel 4.10 Lama Mengenal Jasa Pengiriman arang J&T <i>Express</i>	58
Tabel 4.11 Jenis Layanan J&T <i>Express</i>	59
Tabel 4.12 Penggunaan <i>E-Tracking System</i> Secara Rutin.....	59
Tabel 4.13 <i>E-Tracking System</i> Mudah Digunakan.....	60
Tabel 4.14 <i>E-Tracking System</i> Pemberi Informasi Akurat.....	60
Tabel 4.15 Berat Barang yang Dikirim Sesuai Dengan Tarif.....	61
Tabel 4.16 Ketepatan Waktu Sesuai Dengan yang Dijanjikan.....	62
Tabel 4.17 Kompensasi dari J&T <i>Express</i>	62
Tabel 4.18 Kompensasi Memuaskan.....	63
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Tracking System</i>	65
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tarif Pengiriman.....	66
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu.....	67
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.25 Hasil Uji Realibilitas.....	70
Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4.27 Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4.28 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	73
Tabel 4.29 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.30 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
Tabel 4.32 Hasil Uji T.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perusahaan Logistik dengan Volume Pengiriman Terbesar (2020).....	3
Gambar 1.2 Data Keluhan Konsumen (2021).....	4
Gambar 1.3 Persentase Penggunaan Jasa Ekspedisi di Kota Pontianak (2022).....	9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Hasil Pengisian Kuesioner.....	102
Lampiran 3 Lampiran Hasil Analisis Data.....	114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	114
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas.....	119
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	120
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	120
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastitas.....	121
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	122
Lampiran 10 Hasil Uji F.....	122
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	122
Lampiran 12 Hasil Uji T.....	123

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi semakin memberikan berbagai kemudahan bagi pelaku bisnis. Hal ini ditandai dengan munculnya berbelanja secara *online* yang berbasis penggunaan internet dengan berbagai aplikasinya. Hal ini menjadi sebuah kebiasaan sebagian orang, dikarenakan konsumen merasa dengan membeli barang secara *online* diberikan akses kemudahan dan dapat menghemat waktu, tenaga dan lebih praktis. Menurut Harahap, D. A. (2018), aktivitas belanja *online* adalah suatu proses transaksi yang dilaksanakan melalui alat atau perantara yaitu berupa situs-situs jual beli *online* ataupun jejaring sosial yang menyediakan barang atau jasa yang diperjualbelikan. Oleh karena itu, seiring dengan pertumbuhan penjualan secara *online*, hal ini diikuti dengan tingginya permintaan akan jasa pengiriman barang. Maka perusahaan penyedia jasa pengiriman barang pun semakin bertambah banyak, hal ini menunjukkan persaingan yang ketat.

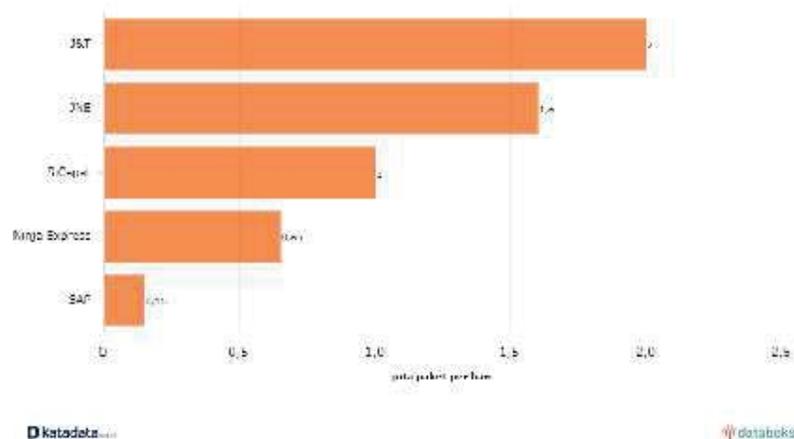
Persaingan bisnis yang ketat pada bidang jasa pengiriman barang kerap ditandai dengan perusahaan yang selalu berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan jumlah konsumen sebanyak-banyaknya. Persaingan ini tentu saja tidak dapat dihindari, karena pada saat ini semakin banyaknya jumlah perusahaan yang muncul bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang dan dengan pesaing juga memberikan jenis pelayanan yang menarik dan berlomba-lomba untuk menjaring pelanggan yang setia. Hal ini akan membawa dampak konsekuensi apakah perusahaan akan mampu untuk bertahan, maju dan berkembang atau sebaliknya menjadi perusahaan yang kurang berkualitas dalam memberikan layanan, tidak diminati, kalah bersaing dan akhirnya hancur atau tutup. Ada banyak perusahaan ekspedisi mendapatkan keuntungan karena membantu mengirimkan paket barangnya. Dikutip dari laman *Shipper* Indonesia, mengkategorikan perusahaan JNE, J&T *Express*, PT Pos Indonesia, TIKI, Sicepat, Ninja *Express*, dan Indah *Logistics* adalah yang paling sering digunakan di Indonesia. Beberapa

dari bisnis ini bersaing untuk mengambil bagian pasar yang lebih besar. Karena persaingan yang ketat, penyedia layanan ekspedisi berusaha untuk menawarkan layanan sebanyak yang mereka bisa untuk memuaskan klien mereka, yang tentu saja dipercaya oleh masyarakat umum.

Beragam jenis pelayanan ekspedisi diberikan untuk menarik minat pelanggan dalam hal jasa pengiriman, baik di lingkup kota bahkan antar negara. Hal tersebut dianggap menjadi suatu patokan perusahaan untuk peningkatan kualitas pelayanan hingga menjadi pilihan utama pelanggan dalam pemilihan jasa ekspedisi (Hariana, F. 2020). Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi yang cukup terkenal dan sering digunakan adalah PT. *Global Jet Express* yang lebih dikenal dengan sebutan *J&T Express*. *J&T Express* merupakan perusahaan ekspedisi yang tergolong baru dalam industri jasa pengiriman, baik pengiriman melalui darat, laut maupun udara yang berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015. *J&T Express* menyediakan layanan jasa antar jemput paket gratis ditempat, sehingga pelanggan tidak perlu datang lagi ke *drop point* untuk mengirimkan barang dan paket. *J&T Express* bergerak dengan mengedepankan sistem *IT (Information Technology)*. Keunggulan dari jasa *J&T Express* ini sehingga berbeda dengan perusahaan jasa ekspedisi lainnya adalah memiliki layanan jemput paket di tempat tanpa terkena tarif angkut dan memiliki *real-time tracking system* (Salam, A., 2021). Layanan jemput paket di tempat ini tidak dikenakan biaya tambahan, tanpa minimal beban dan banyaknya paket. Dengan adanya layanan ini dapat memanjakan pelanggan untuk tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang untuk mengirimkan paket. Pelanggan hanya perlu melakukan pemesanan melalui panggilan telepon atau aplikasi *smartphone* secara *online*, kemudian paket akan langsung dijemput oleh kurir tanpa dikenakan biaya tambahan. Selain itu, *J&T Express* memiliki *real-time tracking system* atau sistem pelacakan tepat waktu yang dapat di unduh melalui *playstore*, *appstore* dan *website* resmi dari *J&T Express*.

Setiap pengiriman paket, pelanggan akan mendapatkan resi pengiriman. Resi pengiriman atau bukti pengiriman ini berupa kode angka ataupun huruf yang berguna untuk melacak lokasi paket dalam proses pengiriman atau dikenal dengan istilah *tracking*. Meskipun pada perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi

lainnya memiliki sistem pelacakan yang sama, namun berbeda dengan yang ditawarkan oleh *J&T Express*. Perbedaannya terletak bagaimana sistem itu bekerja, di perusahaan jasa pengiriman barang atau ekspedisi yang lain hanya menampilkan lokasi pengirim dan penerima. Sedangkan untuk posisi paket yang jelas dibawa kurir dari kota pengirim tidak diketahui. Berbeda dengan sistem pelacakan dari *J&T Express* yaitu dengan “*Real-Time Tracking System*” memberitahukan keberadaan paket dari tiap poin ke *drop point* yang lain dengan durasi waktu sampai titik ke titiknya. Hal ini dapat membantu pelanggan dalam melacak pergerakan paket dan memprediksi kapan paket akan sampai tujuan dengan detail. Pelanggan ditampilkan akurasi jam saat paket mereka transit atau masuk gudang sortir, hingga sampai di kota tujuan. Sehingga dengan layanan *real-time tracking system* ini akan mempermudah pencarian paket jika terdapat kesalahan dalam proses pengiriman serta menambah tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap *J&T Express*.

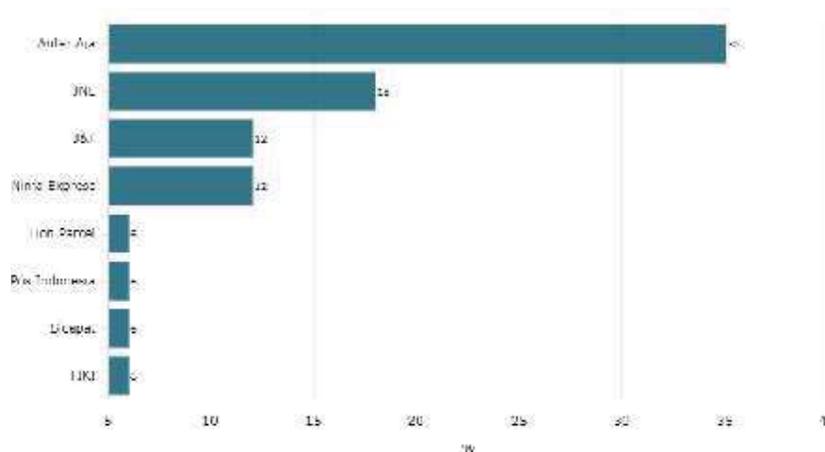


Gambar 1.1 Perusahaan Logistik dengan Volume Pengiriman Terbesar (2020)
Sumber : Katadata *Insight Center* diakses pada 19 Oktober 2022

Berdasarkan pada Gambar 1.2 , dikutip dari data *Momentum Works* mengenai perusahaan pengiriman barang dengan volume pengiriman terbesar pada tahun 2020, *J&T Express* memimpin pasar di bidang logistik karena memiliki volume pengiriman terbesar di Indonesia. *J&T* mampu mengirim 2 juta paket tiap harinya. *JNE* merupakan perusahaan lama di bidang logistik yaitu yang berada di peringkat

kedua. JNE memiliki kapasitas harian 1,6 juta paket. SiCepat, dengan pembagian paket harian 1 juta orang, berada di posisi ketiga. Hal ini menunjukkan, bahwa banyak pelanggan yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang J&T *Express*.

Namun tiap perusahaan ekspedisi pasti memiliki kelebihan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan jasa yang mereka berikan ke pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan adanya data dari YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) yang menyatakan urutan perusahaan ekspedisi yang memiliki banyak keluhan dari pelanggan atas pemberian layanan yang mereka sediakan.



Gambar 1.2 Data Keluhan Konsumen (2021)

Sumber : Katadata *Insight Center* diakses pada 17 Oktober 2022

Berdasarkan pada Gambar 1.3 menyatakan bahwa laporan keluhan pengguna jasa J&T *Express* pada tahun 2021 menempati urutan ketiga dengan tingkah keluhan dari pelanggan sebesar 12%. Alasan terbesar keluhan tentang jasa ekspedisi adalah barang hilang (41%) dan tidak dapat diambil oleh kurir (18%). 18% keluhan juga melibatkan barang hilang, sementara 12% lebih dari biaya pengiriman yang berlebihan. Mengenai keluhan mengenai produk yang salah dan perkiraan waktu pengiriman 6% dan ada ketidaktepatan *check tracking* paket dari aplikasi atau *website* resmi sebesar 5%. Ada beberapa hal yang dapat menyebabkan banyaknya keluhan dan kurangnya minat dari pelanggan pengguna jasa J&T *Express* yaitu akibat menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan, sistem *tracking* yang sering

tidak tepat, harga pengiriman yang tidak sesuai dan keterlambatan dalam pengiriman barang. Menurunnya kualitas pelayanan ini dikarenakan kurangnya perhatian dari perusahaan J&T *Express* dalam pemberian layanannya ke pelanggan. Jika J&T *Express* ingin kembali menaikkan kepercayaan pelanggan mereka, salah satunya adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar tercapainya kepuasan pelanggan. Menurut Ali Hasan (2014:150) ketika kinerja atau hasil produk pikiran dibandingkan dengan apa yang diantisipasi, perasaan puas atau tidak puas yang dikenal sebagai hasil "kepuasan pelanggan". Maka dari itu, alasan peneliti ingin meneliti mengenai kepuasan pelanggan pada pengguna jasa J&T *Express*, khususnya di Kota Pontianak untuk mengetahui apakah J&T *Express* di Kota Pontianak memiliki perihal yang sama dalam keluhan pelanggan dalam kualitas pelayanan yang diberikan, *e-tracking system* yang akurat atau tidaknya, kemudian tarif pengiriman apakah sesuai dengan waktu dan jarak yang ditempuh dan ketepatan waktu dalam pengiriman apakah sesuai atau tidak dengan estimasi pengiriman yang telah ditentukan.

Lovelock dan Wright (2017:102) menyatakan bahwa kepuasan merupakan keadaan emosional pasca-pembelian mereka dapat mencakup kemarahan, ketidaksenangan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan. Pendapat lain mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu harapan atau perasaan atas pembelian suatu barang ataupun jasa, yang mana apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat tercapai sesuai dengan kenyataan (Kasmir, 2017). Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh (Pungpho & Wanarat, 2018) yaitu kepuasan terbentuk sebagai dorongan untuk mengkomunikasikan sebuah ekspresi, emosi, pikiran, dan perspektif tertentu.

Menurut Stanton (2020), jasa merupakan suatu kegiatan eksternal yang tidak eksplisit, tidak perlu dan tidak boleh melibatkan penjualan barang atau jasa lain. Kualitas jasa adalah ukuran dari seberapa baik dan bagus tingkat layanan yang diberikan apakah mampu dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms, 1983) dalam (Tjiptono, 2016:180). Dari definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa pelanggan akan puas dengan suatu pelayanan apabila pelayanan tersebut dapat melingkupi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian

jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dan ketentuan pengiriman adalah penekanan kualitas layanan untuk menyeimbangkan harapan konsumen. Kemampuan bisnis untuk secara konsisten memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan mengarah pada kesimpulan bahwa apakah kualitas layanannya baik atau tidak.

Menurut (Margaretha *et al.*, 2012) mengatakan bahwa *tracking* adalah sistem bagaimana melakukan pengamatan pada keberadaan dan gerak benda bergerak. Dimana dalam perspektif geografi, bergerak merupakan perpindahan suatu posisi objek dari suatu koordinat ke koordinat lain. *Tracking* diambil dari *record* data perpindahan tersebut. *E-tracking* adalah sistem pelacakan berbasis web yang dibuat oleh bisnis logistik untuk memudahkan konsumen mengikuti status produknya selama proses pengiriman (Shintia Juniariska *et al.*, 2020). Adanya layanan *e-tracking* menawarkan informasi terkini mengenai barang ataupun dokumen yang dilacak menggunakan nomor resi pengiriman sebagai indikator layanan. Menurut (Fihartini *et al.*, 2017) sistem pelacakan *online* adalah metode yang disediakan oleh suatu perusahaan yang berfokus pada bisnis logistik untuk memudahkan pelanggan mengetahui informasi barangnya ketika masih dalam proses pengiriman dengan cara menuliskan nomor resi apabila ada ketidakpastian dalam pelacakan barang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, dengan begitu layanan yang ditawarkan oleh perusahaan jasa untuk mengurangi kekhawatiran pelanggan akan ketidakpastian paket yang telah diestimasi oleh perusahaan, serta untuk mendapatkan keterangan terkini tentang status produk.

Harga biasanya digunakan untuk beberapa jenis produk atau barang, sedangkan istilah tarif dipakai untuk penggunaan yang berhubungan dengan jasa, seperti tarif pengiriman, tarif perjalanan dan lain-lain. Price merupakan jumlah nilai total yang dialokasikan oleh pelanggan untuk mendapatkan suatu keuntungan dari memanfaatkan suatu barang atau jasa yang digunakan (Puspitasari *et al.*, 2022). Menurut Kotler & Keller (2016) mengatakan bahwa tarif pengiriman adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Tarif adalah satu-satunya komponen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan atau keuntungan bagi bisnis, tiga komponen lainnya (produk, tempat, dan promosi)

menghasilkan biaya atau pengeluaran (Tjiptono, 2016). Pengertian tarif biasa diartikan sebagai daftar harga (untuk sewa, tarif, dan sebagainya), jadi berikut tarifnya sama dengan harga. Pengertian harga menurut Basu Swastha (2005: 137) “Sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapat kombinasi dari barang serta pelayanannya”.

Ketepatan Waktu menurut Handoko (2019) mengatakan bahwa waktu penyelesaian antara melakukan pemesanan dan produk yang tiba di konsumen adalah ketepatan waktu. Hal ini berkaitan dengan waktu yang diharapkan pusat layanan ekspedisi menyesuaikan dengan alamat yang dituju. Ada dua kemungkinan datang nya paket yang dikirim bisa saja akan datang lebih awal maupun terlambat dari estimasi waktu yang telah ditetapkan sehingga bisa mendorong kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa ekspedisi. Menurut Aminah *et al.*, dalam Sakti & Mafudz (2018) mengatakan bahwa kerangka waktu dari saat pelanggan melakukan pemesanan hingga produk berada di tangan pembeli adalah ketepatan waktu pengiriman. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Setiawan (2014:60) yang mengatakan bahwa ketepatan pengiriman merupakan pengiriman yang disepakati dan atasi masalah pengiriman dan keandalan kuantitas pengiriman. Kesesuaian isi paket dan waktu pengiriman barang yang dikirimkan dengan persyaratan pengemasan juga akan dijamin.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh B.J Sakti & Mahfudz (2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Wulandika, *et al.*, (2019), menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian yang dilakukan oleh Eviani & Hidayat (2021) yang menghasilkan secara parsial dan simultan *online tracking system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain juga menyatakan bahwa pengaruh sistem pelacakan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara signifikan yang diteliti oleh M. Maslikhan *et.al.*, (2022). Penelitian mengenai tarif pengiriman yang dilakukan oleh Shintia Juniariska *et.al.*, (2020) menyimpulkan bahwa berpengaruh secara simultan dan parsial tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia.

Penelitian mengenai ketepatan waktu yang dilakukan oleh Wintia Rahma Wati *et.al.*, (2022), ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ada beberapa ekspedisi yang beroperasi di Pontianak saat ini, mulai dari bentuk perusahaan maupun kemitraan perseroan terbatas yang secara bersama-sama saling menawarkan jasa dalam pengiriman barang. Namun tidak semua ekspedisi yang ada di Pontianak ini memiliki pelayanan yang sama satu dengan yang lain. Berikut merupakan daftar-daftar ekspedisi yang ada di Pontianak yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Ekspedisi di Pontianak

No	Daftar Ekspedisi di Pontianak
1	JNE
2	ESL Express
3	PT. Pos Indonesia
4	Dakota Cargo Pontianak
5	Antaraja Prima Antaran. PT
6	TIKI
7	CV SMART EKSPEDISI
8	Dirgantara Khatulistiwa Express
9	Ninja Express
10	Palapa Express
11	FedEx Authorized ShipCenter
12	Indah Logistik Cargo Pontianak
13	J&T Express Pontianak
14	SAP Express Pontianak
15	Win Express

Sumber : Alamat Ekspedisi (2023)

Setiap pengguna jasa, pasti akan menginginkan pelayanan yang terbaik yang ingin pelanggan dapatkan dari penggunaan jasa pengiriman barang yang dipilih. Pelanggan menginginkan perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan beberapa layanan yang sudah disediakan. Sehingga, pelanggan akan merasa puas dengan layanan diterima dan perusahaan akan mendapat *feedback* yang baik dari pengguna jasa dengan mengulang dalam menggunakan layanan jasa

pengiriman barang. Kota Pontianak memiliki beberapa perusahaan ekspedisi yang sering digunakan oleh masyarakat. Pada *website Trawlbens.id* menyebutkan ada 5 rekomendasi jasa cargo di Pontianak dengan layanan terbaik yaitu *J&T Express*, *JNE*, *AnterAja*, *TIKI* dan *PT. Pos Indonesia*. Maka dari itu peneliti ingin membandingkan kelima jasa pengiriman barang ini agar mengetahui manakah ekspedisi yang lebih sering digunakan atau dipilih oleh masyarakat Kota Pontianak sebagai layanan jasa pengiriman barang. Berikut merupakan persentase pengguna jasa perusahaan ekspedisi di Kota Pontianak, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.3 Persentase Penggunaan Jasa Ekspedisi di Kota Pontianak (2023)
Sumber : *Google Trend* (2023) diakses pada 27 Maret 2023

Berdasarkan Gambar 1.4 , menunjukkan beberapa perusahaan ekspedisi seperti *J&T Express*, *JNE*, *Pos Indonesia*, *TIKI*, *Anter Aja* merupakan lima perusahaan yang menempati urutan pertama dalam penggunaan jasa pengiriman barang yang sering digunakan oleh masyarakat di Kota Pontianak. Perbandingan ini dilakukan terhadap seberapa banyak penggunaan jasa pengiriman barang antara *J&T Express* dengan para pesaingnya. Dari data tersebut menunjukkan bahwa *J&T Express* Kota Pontianak merupakan perusahaan ekspedisi yang jarang digunakan atau dipilih oleh masyarakat Kota Pontianak dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Ketertarikan peneliti pada fenomena yang terjadi yang dikutip pada laman *YLKI* (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) yaitu tentang minimnya penggunaan jasa *J&T Express* di Kota Pontianak yang disebabkan oleh beberapa keluhan pelanggan seperti menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan, sistem *tracking* yang sering tidak tepat, tarif pengiriman yang tidak sesuai dan keterlambatan dalam pengiriman barang yang menyebabkan pelanggan merasa

tidak puas dalam menggunakan jasa pengiriman barang *J&T Express*. Dari fenomena inilah peneliti tertarik untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, *e-tracking system*, tarif pengiriman dan ketepatan waktu *J&T Express* telah memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Tracking System*, Tarif Pengiriman dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa *J&T Express* Kota Pontianak”**.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Pernyataan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka diketahui bahwa *J&T Express* saat ini sedang mengalami persaingan yang cukup ketat dengan perusahaan jasa ekspedisi yang sudah lama berdiri di Indonesia. Saat ini masyarakat di Kota Pontianak lebih sering menggunakan jasa ekspedisi JNE dan ekspedisi lainnya dibanding *J&T Express*. Persaingan ini semakin ketat, dikarenakan tiap perusahaan ekspedisi sudah mulai mengembangkan inovasi di tingkat pelayanannya. Sehingga hal ini menjadi suatu acuan bagi pengguna jasa ekspedisi dalam memilih perusahaan jasa pengiriman barang yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, persaingan dalam bidang ekspedisi ini sangat ketat, dapat dilihat dari banyaknya perusahaan ekspedisi yang baru bermunculan menawarkan layanan jasa untuk memikat konsumennya. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan perlu untuk dipelajari lebih lanjut.

1.2.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian dan pernyataan masalah yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan pertanyaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan *J&T Express* Kota Pontianak ?

2. Apakah *E-Tracking System* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* Kota Pontianak ?
3. Apakah Tarif Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* Kota Pontianak ?
4. Apakah Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T *Express* Kota Pontianak ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat disampaikan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Kota Pontianak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Tracking System* terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Kota Pontianak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Tarif Pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Kota Pontianak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Ketepatan Waktu terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Kota Pontianak.

1.4. Kontribusi Penelitian

1.4.1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengayaan kajian ilmiah dalam ilmu manajemen khususnya bidang ilmu manajemen pemasaran bagi penulis maupun membaca dan diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk akademis yang akan melakukan penelitian sejenis.

1.4.2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan pertimbangan, serta menjadi bahan perbaikan bagi J&T *Express* di Kota Pontianak dalam meningkatkan kualitas dari segi pelayanan, sistem pelacakan *online* (*e-*

tracking system), tarif pengiriman dan ketepatan waktu pengiriman paket agar dapat memuaskan pelanggan yang menggunakan jasa *J&T Express*.

1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian

J&T Express adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang baik pengiriman melalui jalur darat, jalur laut atau jalur udara yang baru berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015. *J&T Express* berdiri di atas nama perusahaan PT *Global Jet Express* yang didirikan oleh dua eksekutif Oppo yaitu Jet Lee dan Tony Chen. *J&T Express* merupakan perusahaan multinasional yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan asal Indonesia ini pun hadir dengan keunggulan kompetitif. *J&T Express* sebagai perusahaan yang berfokus pada pengiriman paket kilat yang berkualitas dan memberikan sebuah kenyamanan pada pelanggannya. Selain itu juga perusahaan selalu berusaha untuk terus memaksimalkan arah pengiriman barang dan mencoba untuk dapat meminimalisir biaya transportasi agar dapat menyediakan layanan *express* yang lebih efisien, aman dan tepat waktu bagi setiap pelanggannya. Nilai- nilai itulah yang menjadi pembeda antara *J&T Express* dengan para pesaingnya. Perusahaan *J&T Express* menggunakan ini sebagai dasar dari sistem pengiriman paket ekspresnya ke seluruh Indonesia dengan rute dari dalam kota, antar kota, dan antar provinsi, selain jaringannya yang luas, fasilitas layanan *express*, dan adanya kemajuan teknis. Demi mencapai dan mempertahankan pelanggan dalam sebuah kepuasan pelanggan, perusahaan *J&T Express* juga menyediakan layanan jasa jemput paket di tempat dengan kecepatan pengiriman yang berakurasi tinggi.

J&T Express mencoba melakukan peningkatan kualitas perusahaan baik dari segi pelayanan secara langsung, pelayanan melalui *online (tracking system)*, menyesuaikan tarif dengan jarak pengiriman barang yang akan ditempuh, dan ketepatan waktu dalam pengantaran barang sesuai dengan estimasi pengiriman. Sehingga ketika pelanggan menggunakan jasa dari *J&T Express* akan merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diberikan, sesuai dengan komitmen yang dimiliki *J&T Express* dan beberapa jenis layanan yang sudah dipersiapkan. Tentunya, jenis-jenis layanan ini sudah ditetapkan tarif yang sesuai dari berat barang yang dikirim,

jarak tempuh dan pemilihan waktu estimasi pengiriman. Serta dengan adanya pelayanan berbasis *web* yaitu *e-tracking system*, memudahkan para pengguna jasa dalam melacak barang ataupun paket yang sedang dalam pengiriman.

J&T *Express* mempunyai 3 jenis layanan yaitu J&T *Super* (1-2 hari), J&T *EZ / Regular* (2-5 hari), dan J&T *ECO* (5-14 hari). Setiap layanan memiliki standar harga, jadwal pengiriman, dan cakupan geografis. Waktu pengiriman mewakili perkiraan waktu dalam keadaan biasa. Ini berarti bahwa tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhi, seperti jarak tempuh, kondisi dan situasi, masalah teknis, dan area cakupan, periode waktu mungkin lebih lama atau lebih cepat. J&T *Express* memberikan layanan untuk melakukan pelacakan paket pengiriman yang dapat diakses pada *web* www.jet.co.id dengan nama J&T *Trace And Track*, kemudian penerima paket dapat mengecek paket dengan memasukkan nomor resi yang didapat setelah mengirim paket.

Adanya layanan *e-tracking* menawarkan informasi terkini mengenai barang ataupun dokumen yang dilacak menggunakan nomor resi pengiriman dan dapat memudahkan konsumen mengikuti status produknya selama proses pengiriman. Adapun tarif pengiriman standar yang ditawarkan oleh J&T *Express* kepada pelanggannya. Tarif ini merupakan tarif pengiriman dari berbagai pulau seperti dari pulau Jawa - Pontianak (Rp. 35.000,-), Sumatera - Pontianak (Rp. 37.000,-), Sulawesi - Pontianak (Rp. 38.000,-) dan Papua - Pontianak (Rp.64.000,-). Tarif pengiriman ini mewakili perkiraan waktu dalam keadaan biasa. Ini berarti bahwa tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhi, seperti jarak tempuh, kondisi dan situasi, masalah teknis, dan areacakupan, periode waktu mungkin lebih lama atau lebih cepat. Data tersebut hanya menunjukkan data secara garis besar saja, tarif pengiriman ke wilayah pelosok mungkin akan berbeda tingkatannya.