

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum obyek penelitian adalah gambaran yang menerangkan tentang keberadaan situasi dan kondisi atau keadaan dari obyek yang erat kaitannya dengan penelitian.<sup>1</sup> Pada bagian ini akan dijabarkan gambaran obyek penelitian meliputi sejarah berdirinya, sistem layanan, visi dan misi, serta struktur organisasi.

##### a. Sejarah J&T Exspress

PT. Global Jet Express atau lebih sering disebut dengan J&T Express adalah sebuah bisnis yang menyediakan jasa pengiriman barang. Selain itu, J&T Express merambah pasar domestik dan internasional, termasuk industri *e-commerce* yang berfokus pada pasar Indonesia namun secara bertahap melebar ke lima Negara Indonesia, Malaysia, Vietnam, Filipina, dan Thailand. J&T Express mengirimkan barang ke seluruh Indonesia, baik dalam maupun luar kota.<sup>2</sup>

Pada 20 Agustus 2015, J&T Express didirikan. Pada hari itu, kantor pusat perusahaan di Pluit, Jakarta Utara dibuka dan perusahaan resmi berdiri. Tuan Jet Lee, mantan CEO Oppo, mendirikan J&T Express, dan Tuan Tony Chen, pendiri Oppo, berasal dari Tiongkok. Inisial pendiri perusahaan, Jet Lee dan Tony Chen, menginspirasi nama J&T. PT Jet Express dulu hanya mengirimkan produk Oppo, tetapi seiring pertumbuhan perusahaan, mereka menyadari ada peluang dalam layanan pengiriman. Oleh karena itu, J&T Express tidak harus memulai dari awal saat didirikan dan mulai beroperasi karena sudah memiliki jalur distribusi di Indonesia.<sup>3</sup>

Dalam memenangkan persaingan setiap perusahaan dituntut untuk mempunyai keunikan dan nilai

---

<sup>1</sup> Ari Dwi Astono, *Metodologi Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif Buku Ajar Perkuliahan* (Semarang: Cahya Ghani Recovery, 2021), 46.

<sup>2</sup> Thidi, "Pesatnya Pertumbuhan J&T dan Apa Saja Keistimewaan Layanannya," <https://thidiweb.com/sejarah-jnt/> (blog), t.t.

<sup>3</sup> Thidi.

lebih yang ditawarkan untuk pelanggannya. Inovasi terus dilakukan untuk dapat memenangkan persaingan. Demikian halnya dengan J&T yang sukses karena berhasil melakukan inovasi bisnisnya. J&T terus mengembangkan bisnisnya dan bekerja sama dengan berbagai pihak. Untuk pengiriman udara, beberapa pihak tersebut tergabung dengan Garuda Indonesia Cargo, IDEA (*Indonesian E-Commerce Association*) sebagai asosiasi *E-Commerce* di Indonesia, Asperindo yaitu perusahaan layanan pengiriman *express* di Indonesia, membangun kerjasama dengan Shopee dan situs-situs *marketplace* lainnya yang mana mampu mendobrak pertumbuhan pengiriman J&T Express, serta menggaet Deddy Corbuzier sebagai *brand ambassador* sejak Desember 2016.<sup>4</sup>

Satu lagi orang yang memiliki kontribusi besar pada J&T Express adalah Robin Lo. Ia adalah tangan kanan Jet Lee saat bekerja di Oppo Indonesia. Pada bulan Oktober 2017, Robin Lo ditunjuk menggantikan Jet Lee sebagai CEO J&T Express yang sebelumnya juga menjabat sebagai *managing director*. Tugas berat yang diembannya adalah melebarkan pasar bisnis J&T Express. Menjadi orang kepercayaan Jet Lee, membuat Robin Lo sangat leluasa untuk mengeksplorasi strategi bisnisnya. Dalam waktu singkat, J&T Express mulai dikenal masyarakat secara keseluruhan berkat strategi Robin yang sangat ekspansif. Selain itu, J&T juga merupakan penantang serius bagi perusahaan strategi yang telah bekerja sangat lama.<sup>5</sup>

Slogan "*Express Your Online Bussines*" diciptakan oleh J&T Express untuk pelanggan yang ingin mendapatkan pengalaman belanja *online* yang maksimal. Slogan ini ditujukan untuk pembelanja *online* yang ingin mendapatkan pengalaman berbelanja *online* yang maksimal dengan memberi mereka akses ke produk berkualitas tinggi dengan harga terjangkau, 365 hari setahun, teknologi

---

<sup>4</sup> Thidi.

<sup>5</sup> Thidi.

pelacakan *real-time* untuk menemukan produk paling teraktual, dan pengiriman gratis untuk semua pesanan.<sup>6</sup>

b. Sistem Layanan J&T Exspress

J&T Exspress merupakan penyedia jasa kirim barang dalam negeri maupun luar negeri yang bisa digunakan oleh seorangan pribadi maupun pemilik *brand*. Dengan jangkauannya yang luas, meliputi seluruh wilayah Indonesia membuat J&T Exspress termasuk dalam layanan ekspedisi terpercaya dan pengirimannya dijamin tepat waktu. Terlebih, J&T Exspress sudah dilengkapi dengan sistem IT yang dapat meningkatkan efektivitas operational bisnis sehingga bisa digunakan untuk kirim barang kapan saja, dengan didukung oleh *customer service* 24 jam, sistem pemantauan *real-time*, dan prosedur klaim yang cepat.<sup>7</sup>

Layanan J&T Exspress yang membuat perusahaan ini semakin maju dan eksis dikalangan jasa pengiriman yaitu adanya sistem layanan J&T regular, dimana paket yang diantarkan akan sampai dalam estimasi waktu 2-3 hari dengan cakupan seluruh Indonesia.<sup>8</sup> Selain itu J&T Exspress juga meluncurkan layanan pengiriman lainnya, seperti :

1) Layanan J&T Express EZ

J&T EZ merupakan layanan pengiriman dengan estimasi sampai selama 2-7 hari. Jenis layanan ini mencakup seluruh wilayah Indonesia sehingga bisa digunakan untuk mengirim ke mana saja.<sup>9</sup>

2) Layanan J&T Express ECO

J&T ECO adalah layanan pengiriman dengan estimasi sampai 7-17 hari dengan harga yang ekonomis. Dengan cakupan wilayah seluruh di Pulau Jawa. Sesuai dengan namanya, biaya pengiriman barang yang dikenakan menggunakan layanan J&T

---

<sup>6</sup> Churry, "J&T Express Kenalkan Slogan Baru 'Express Your Online Business,'" 2017, <https://www.itworks.id/8914/jt-express-kenalkan-slogan-baru-express-your-online-business.html>.

<sup>7</sup> Amelia Ristika, "Jam Kerja J&T Express, Berikut Layanan Pengiriman yang Bisa Kamu Pilih," <https://store.sirclo.com/blog/jam-kerja-jt-express/> (blog), t.t.

<sup>8</sup> Ristika.

<sup>9</sup> Ristika.

ECO cukup terjangkau. Namun karena lebih murah daripada tariff pengiriman lainnya, waktu pengiriman menjadi lebih lama.<sup>10</sup>

3) Layanan J&T Express Super

Layanan J&T Super adalah jenis pengiriman cepat dengan estimasi waktu sampai selama 1-3 hari saja. Dengan berbagai layanan ekstra pada layanan ini, diharapkan mampu melengkapi diferensiasi layanan reguler yang telah ada di J&T Express. Layanan super ini dihadirkan sebagai permintaan dari masyarakat, dimana permintaan pengiriman yang cepat sangat dibutuhkan oleh pelanggan.<sup>11</sup> Bahkan, diklaim mampu mengirim paket dengan estimasi sampai 24 jam dengan catatan paket sudah diterima pihak J&T Express sebelum pukul 10.00 WIB., memiliki jaminan perlindungan paket atau garansi tanpa biaya tambahan, hingga pengembalian ongkos kirim 100% uang kembali dengan syarat dan ketentuan tertentu. Layanan ini bisa digunakan melalui transaksi pengiriman non-market place dan dapat dikirimkan melalui *drop off* dan *pick up only* dengan maksimal berat 3kg. Adapun cakupan wilayah layanan J&T Super yaitu Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatera, Sulawesi, dan Batam.<sup>12</sup>

c. Visi Misi J&T Exspress

1) Visi Perusahaan

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu.<sup>13</sup>

2) Misi Perusahaan

- a) Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- b) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi

<sup>10</sup> Ristika.

<sup>11</sup> Ristika.

<sup>12</sup> Ristika.

<sup>13</sup> "Visi dan Misi J&T Express Reguler," <http://jetregulerepress.blogspot.com/p/visi-dan-misi.html> (blog), t.t.

komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.

- c) Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen risiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
  - d) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
  - e) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
  - f) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan mmebri santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.
  - g) Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.
  - h) Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.<sup>14</sup>
- 3) Motto Perusahaan
- a) Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
  - b) Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.<sup>15</sup>

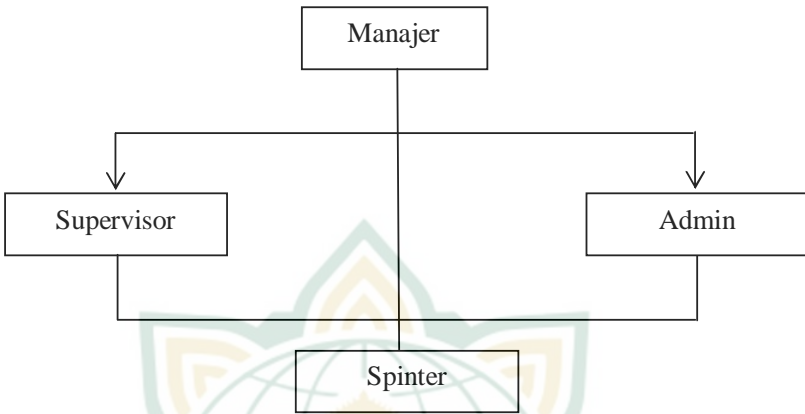
---

<sup>14</sup> “Visi dan Misi J&T Express Reguler.”

<sup>15</sup> “Visi dan Misi J&T Express Reguler.”

d. Struktur Organisasi

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi J&T Express**



Sumber : J&T Express Pecangaan

Proses pelaksanaan tim kerja pada J&T Express di kepalai seorang manajer, yang dibantu oleh supervisor, coordinator dan juga admin, serta beberapa spinter sebagai pengantar paket.

**Tabel 4.1**  
**Struktur Organisasi J&T Express Cabang Pecangaan**

No	Nama	Jabatan
1	Singgih Harry	General Manager
2	Akhmad Kholil	City Manager
3	Miftahu Qomar	Supervisor
4	Saiful Latif	Admin 1
5	Nor Hikmah Widi A	Admin 2
6	Atika Dwi Cahyani	Admin 3
7	Irmuan Surya	Spinter
8	Edi Suryanto	Spinter
9	Aris Noor Alfianto	Spinter
10	Sauqil Jazil	Spinter
11	Aldi Wildan Kurniawan	Spinter
12	Deni Restiyanto	Spinter
13	Akhmad Mukhibbin	Spinter
14	Gufron Sai	Spinter
15	Amin Mauzun	Spinter

Sumber : J&T Express Cabang Pecangaan

**2. Analisis Data**

**a. Karakteristik Responden**

Pelanggan J&T Express yang tinggal di Kecamatan Pecangaan menjadi responden yang peneliti teliti. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel. Berdasarkan karakteristik responden, penelitian ini menghasilkan hasil sebagai berikut.

1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

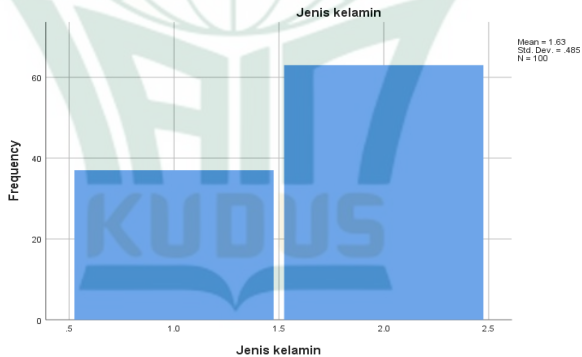
Berikut karakteristik spesifik jenis kelamin responden di J&T Express Cabang Pecangaan.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-Laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, kuesioner 2023

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan temuan data karakteristik tersebut, mayoritas pelanggan J&T Express Cabang Pecangaan adalah perempuan, dengan 37% responden laki-laki dan 63% responden perempuan. Berdasarkan hal tersebut, perempuan lebih sering menggunakan layanan J&T Express dibandingkan laki-laki.

2) Karakteristik responden berdasarkan usia

Berikut informasi mengenai karakteristik usia responden terhadap layanan J&T Express yang disediakan oleh Cabang Pecangaan.

**Tabel 4.3**

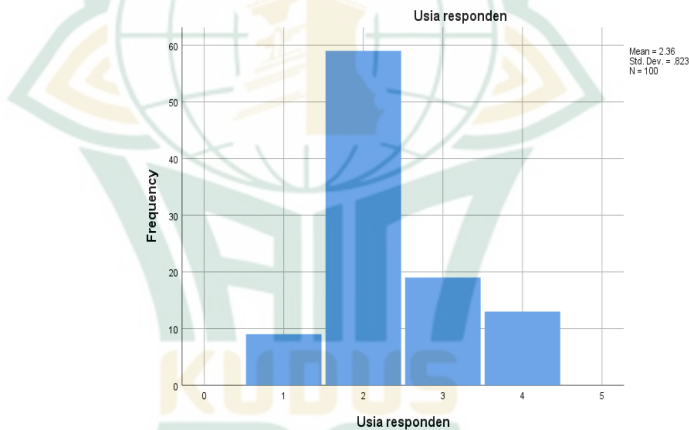
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Presentase
< 17 Tahun	9	9%
17-25 Tahun	59	59%
26-45 Tahun	19	19%
> 45 Tahun	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer yang dioleh, kuesioner 2023

**Gambar 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden**



Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan hasil data dari karakteristik tersebut terlihat bahwa responden yang menggunakan jasa J&T Express masuk dalam rentang usia sebagai berikut, yang berusia di bawah 17 tahun memiliki persentase sebesar 9%, yang berusia antara 17 hingga 25 tahun. memiliki persentase 59%, mereka yang berusia antara 26 dan 45 memiliki persentase 19%, dan mereka yang berusia di atas 45 memiliki persentase



total 13%. Menurut data tersebut, orang yang berusia antara 17 dan 25 tahun paling banyak menggunakan J&T Express.

3) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan juga berdampak pada pengambilan keputusan individu, maka jenis pekerjaan merupakan karakteristik selanjutnya yang digunakan sebagai ukuran. Responden dijelaskan di bawah ini sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Siswa	9	9%
Mahasiswa	46	46%
PNS	5	5%
Pengusaha	16	16%
Lainnya	24	24%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, kuesioner 2023

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan hasil data karakteristik tersebut, dapat diketahui bahwa karakteristik responden pengguna layanan J&T Express berdasarkan pekerjaan yaitu pada kolom pertama, siswa dengan presentase sebanyak 9%, diikuti dengan mahasiswa paling banyak

sejumlah 46%, PNS dengan jumlah presentase sebanyak 5%, lalu pengusaha memperoleh jumlah presentase sebanyak 16% dan pekerjaan lainnya dengan jumlah presentase 24%. Dalam karakteristik pekerjaan didominasi oleh mahasiswa.

4) Karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan

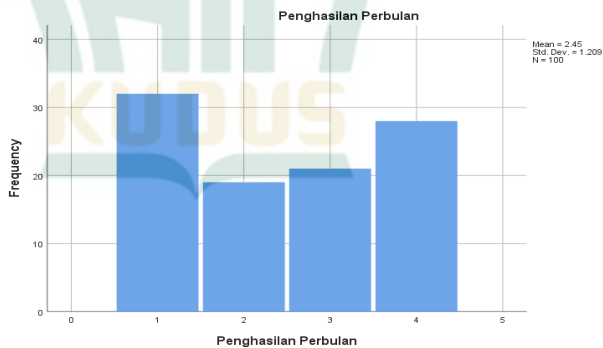
Karakteristik selanjutnya adalah karakteristik berdasarkan penghasilan perbulan dari responden. Berikut karakteristik berdasarkan penghasilan perbulan, sebagai berikut.

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Penghasilan Perbulan**

Penghasilan Perbulan	Jumlah Responden	Presentase
< Rp. 500.000	32	32 %
Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000	19	19%
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	21	21%
>Rp. 3.000.000	28	28%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, kuesioner 2023

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan**



Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan hasil data karakteristik tersebut, dapat diketahui bahwa karakteristik responden pengguna layanan J&T Express berdasarkan

penghasilan perbulan yaitu pada pendapatan < Rp. 500.000 dengan jumlah presentase 32%, selanjutnya ada Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 sebanyak 19%, disusul juga dengan pendapatan senilai Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 dengan jumlah presentase sebanyak 21%, dan terakhir dengan jumlah pendapatan senilai > Rp. 3.000.000 dengan memiliki jumlah presentase sebanyak 28%. Dalam karakteristik ini dapat disimpulkan bahwa responden dengan pendapatan < Rp. 500.000 yang lebih sering menggunakan jasa pelayanan J&T Express.

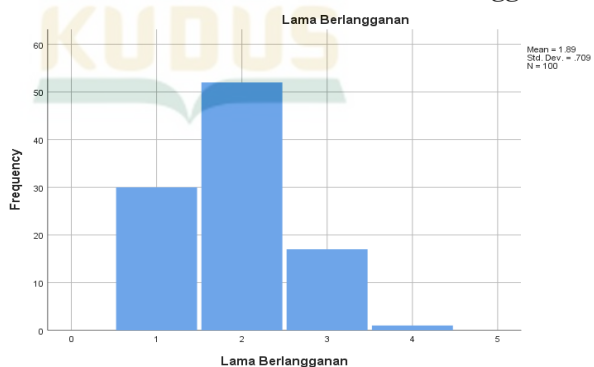
- 5) Karakteristik berdasarkan lama berlangganan  
 Karakteristik ini merupakan seberapa sering responden menggunakan jasa pelayanan J&T Express. Berikut karakteristik berdasarkan lama berlangganan, sebagai berikut.

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan**

Lama Berlangganan	Jumlah Responden	Presentase
< 1 Tahun	30	30%
1-4 Tahun	52	52%
>4 Tahun	18	18%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah, kuesioner 2023

**Gambar 4.6**  
**Karakteristik Berdasarkan Lama Berlangganan**



Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan hasil data karakteristik tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah karakteristik responden yang sering berlangganan di J&T Express yaitu ada yang berlangganan < 1 tahun dengan jumlah presentase sebanyak 30%, lalu diikuti dengan lama berlangganan selama 1-4 tahun sebanyak 52%, dan selanjutnya dengan lama berlangganan selama > 4 tahun dengan jumlah presentase sebanyak 18%. Berdasarkan karakteristik responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang berlangganan di J&T Express selama 1-4 tahun yang lebih mendominasi.

- 6) Karakteristik berdasarkan rata-rata periode penggunaan J&T Express selama sebulan

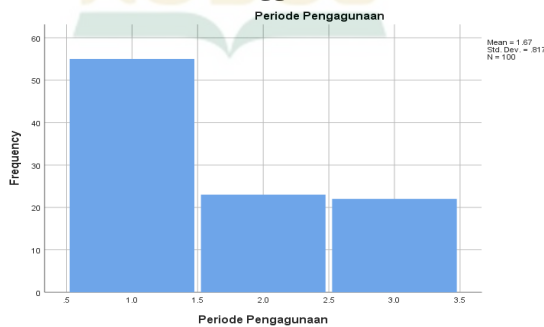
Karakteristik ini digunakan untuk mengetahui seberapa sering responden menggunakan J&T Express selama sebulan.

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Berdasarkan Rata-rata**  
**Periode Penggunaan dalam Sebulan**

Rata-rata	Jumlah Responden	Presentase
1-3 Kali	55	55%
4-10 Kali	23	23%
>10 Kali	22	22%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, kuesioner 2023

**Gambar 4.7**  
**Karakteristik Berdasarkan Rata-rata**  
**Periode Penggunaan dalam Sebulan**



Sumber : Data Primer yang diolah, Output SPSS, 2023

Karakteristik responden dapat dilihat dari hasil data karakteristik tersebut. Rata-rata responden menggunakan layanan J&T Express 1-3 kali per bulan dengan persentase 55%, kemudian 4-10 kali dengan persentase 23%, dan yang menggunakan J&T Express lebih dari 10 kali per bulan dengan persentase dari 22%. Hasilnya, dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menggunakan layanan J&T Express 1-3 kali per bulan.

7) Karakteristik berdasarkan secara umum penggunaan layanan J&T Express

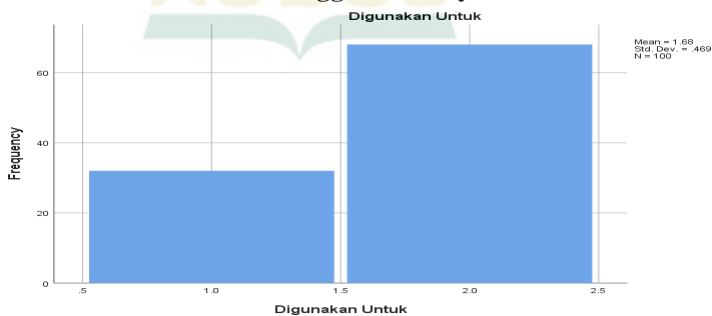
Karakteristik ini digunakan untuk mengetahui responden menggunakan layanan J&T Express dalam mengirim dan menerima barang, berikut karakteristik berdasarkan secara umum penggunaan jasa J&T Express, sebagai berikut.

**Tabel 4.8**  
**Karakteristik Berdasarkan Secara Umum**  
**Penggunaan Layanan**

Layanan	Jumlah Responden	Presentase
Mengirim Barang	32	32%
Menerima Barang	68	68%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, kuesioner 2023

**Gambar 4.8**  
**Karakteristik Berdasarkan Secara Umum**  
**Penggunaan Layanan**



Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan hasil data karakteristik tersebut, dapat diketahui bahwa karakteristik responden sebagai pengguna layanan J&T Express secara umum digunakan untuk mengirim barang dengan presentase sebanyak 32% dan untuk menerima barang dengan jumlah presentase sebanyak 68%.

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan pada karakteristik responden pengguna J&T Express di atas, dapat disimpulkan bahwa pada karakteristik jenis kelamin yang paling banyak berlangganan yaitu perempuan dengan jumlah presentase sebesar 67%, karakteristik usia yang sering berlangganan yaitu 17-25 tahun dengan jumlah presentase sebesar 59%, karakteristik pekerjaan yang sering berlangganan yaitu mahasiswa dengan jumlah presentase sebesar 46%, karakteristik responden dengan penghasilan perbulan > Rp. 500.000 yang paling sering berlangganan dengan jumlah presentase sebesar 32%, responden yang berlangganan dengan J&T Express paling banyak 1-4 tahun dengan jumlah presentase sebesar 52%, rata-rata penggunaan J&T Express paling banyak 1-3 kali dalam sebulan dengan jumlah presentase sebesar 55%, dan paling sering menggunakan J&T Express yaitu untuk menerima barang dengan jumlah presentase sebesar 68%.

**b. Analisis Hasil Jawaban Responden**

a) Variabel Harga

Harga merupakan variabel pertama dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan 16 item pernyataan terkait harga dalam kasus ini. Berikut ini adalah hasil tanggapan terkait harga responden.

**Tabel 4.9**

**Hasil Analisis Jawaban Responden Variabel Harga**

Harga						
Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean
X1.1	0	3	19	51	27	4,02
X1.2	0	1	15	57	27	4,10
X1.3	0	4	23	54	19	3,88
X1.4	0	7	17	47	29	3,98
X1.5	0	3	16	54	27	4,05
X1.6	1	1	17	54	27	4,05

Harga						
Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean
X1.7	0	2	21	53	24	3,99
X1.8	0	1	13	53	33	4,18
X1.9	0	1	18	52	29	4,09
X1.10	1	0	21	50	28	4,04
X1.11	2	22	25	35	16	3,41
X1.12	0	18	39	29	14	3,39
X1.13	1	18	35	33	13	3,39
X1.14	1	0	17	54	28	4,08
X1.15	0	0	16	51	33	4,17
X1.16	0	1	22	50	27	4,03

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Respon pelanggan J&T Express terhadap pernyataan variabel harga terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat berdasarkan data pada tabel di atas. Deskripsi berikut menjelaskan data ini.

- a. Pada item 1, yakni *harga yang ditawarkan J&T Express terjangkau*. 3% responden menjawab tidak setuju, 19% responden menjawab netral, 51% responden menjawab setuju, dan 27% responden menjawab sangat setuju.
- b. Pada item 2, yakni *harga yang ditawarkan J&T Express dapat diterima dengan wajar*. 1% responden menjawab tidak setuju, 15% responden menjawab netral, 57% responden menjawab setuju, dan 27% responden menjawab sangat setuju.
- c. Pada item 3, yakni *potongan harga yang diberikan J&T Express sesuai dengan yang diharapkan pelanggan*. 4% responden menjawab tidak setuju, 23% responden menjawab netral, 54% responden menjawab setuju, dan 19% responden menjawab sangat setuju.
- d. Pada item 4, yakni *saya mendapatkan potongan harga dalam pengiriman barang di J&T Express*. 7% responden menjawab tidak setuju, 17% responden menjawab netral, 47% responden menjawab setuju, dan 29% responden menjawab sangat setuju.

- e. Pada item 5, yakni *saya tertarik menjadi pelanggan J&T Express karena diskon harga yang ditawarkan*. 3% responden menjawab tidak setuju, 16% responden menjawab netral, 54% responden menjawab setuju, dan 27% responden menjawab sangat setuju.
- f. Pada item 6, yakni *harga dan kualitas pelayanan yang ditetapkan J&T Express sesuai yang diharapkan pelanggan*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 1% responden menjawab tidak setuju, 17% responden menjawab netral, 54% responden menjawab setuju, dan 27% responden menjawab sangat setuju.
- g. Pada item 7, yakni *J&T Express memberikan tanggung jawab untuk garansi barang yang rusak*. 2% responden menjawab tidak setuju, 21% responden menjawab netral, 53% responden menjawab setuju, dan 24% responden menjawab sangat setuju.
- h. Pada item 8, yakni *tarif pengiriman barang yang disediakan J&T Express sesuai dengan jangka pengiriman yang di harapkan konsumen*. 1% responden menjawab tidak setuju, 13% responden menjawab netral, 53% responden menjawab setuju, dan 33% responden menjawab sangat setuju.
- i. Pada item 9, yakni *pelayanan yang saya dapat dari pengiriman barang melalui J&T Express tidak pernah mengecewakan*. 1% responden menjawab tidak setuju, 18% responden menjawab netral, 52% responden menjawab setuju, dan 29% responden menjawab sangat setuju.
- j. Pada item 10, yakni *harga yang ditawarkan J&T Express mampu bersaing dengan jasa pengiriman barang lainnya*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 21% responden menjawab netral, 50% responden menjawab setuju, dan 28% responden menjawab sangat setuju.
- k. Pada item 11, yakni *harga pengiriman di J&T Express lebih mahal*. 2% responden menjawab sangat tidak setuju, 22% responden menjawab



tidak setuju, 25% responden menjawab netral, 35% responden menjawab setuju, dan 16% responden menjawab sangat setuju.

- l. Pada item 12, yakni *harga yang ditawarkan J&T Express sama dengan harga yang ditawarkan jasa pengiriman barang lainnya*. 18% responden menjawab tidak setuju, 39% responden menjawab netral, 29% responden menjawab setuju, dan 14% responden menjawab sangat setuju.
- m. Pada item 13, yakni *harga yang ditawarkan J&T Express lebih murah dari pada pengiriman barang lainnya*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 18% responden menjawab tidak setuju, 35% responden menjawab netral, 33% responden menjawab setuju, dan 13% responden menjawab sangat setuju.
- n. Pada item 14, yakni *tidak ada perubahan kemasan barang jasa yang saya kirim/terima*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 17% responden menjawab netral, 54% responden menjawab setuju, dan 28% responden menjawab sangat setuju.
- o. Pada item 15, yakni *barang yang saya kirimkan melalui J&T Express dapat tersampaikan secara utuh tanpa ada cacat*. 16% responden menjawab netral, 51% responden menjawab setuju, dan 33% responden menjawab sangat setuju.
- p. Pada item 16, yakni *harga pengiriman barang J&T Express wajar dibandingkan dengan hasil yang di dapatkan konsumen*. 1% responden menjawab tidak setuju, 22% responden menjawab netral, 50% responden menjawab setuju, dan 27% responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan analisis data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan J&T Express pada pernyataan mengenai variabel harga terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa kategori sangat tidak setuju memiliki jumlah presentase sebesar 0,37%, tidak setuju sebesar 5,13%, netral sebesar 20,9%, setuju sebesar 48,6%, dan sangat setuju sebesar 25%. Berdasarkan keterangan tersebut dapat

disimpulkan bahwa responden dominan menjawab setuju pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel harga terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express. Simpulan ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.10**  
**Presentase Variabel Harga**

No	Kategori	Jml Responden	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	6	0,37%
2.	Tidak Setuju	82	5,13%
3.	Netral	334	20,9%
4.	Setuju	777	48,6
5.	Sangat Setuju	401	25%
	Jumlah	1.598	100%

b) Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan indikator selanjutnya yang digunakan dalam penelitian ini karena banyak pelanggan akan melihat kualitas layanan sebelum mereka menggunakannya. Terdapat 16 item pernyataan terkait kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Tanggapan responden ditunjukkan di bawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Analisis Jawaban Responden**  
**Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan						
Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean
X2.1	1	0	19	52	28	4,06
X2.2	0	1	20	50	29	4,07
X2.3	0	1	7	64	28	4,19
X2.4	0	3	23	43	31	4,02
X2.5	0	1	17	56	26	4,07
X2.6	0	2	18	52	28	4,06
X2.7	0	3	17	51	29	4,06
X2.8	0	1	4	52	43	4,37
X2.9	0	1	4	62	33	4,27
X2.10	1	1	11	54	33	4,17
X2.11	0	2	18	48	32	4,10
X2.12	0	1	16	52	30	4,10
X2.13	1	0	20	47	32	4,09

Kualitas Pelayanan						
Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean
X2.14	1	1	18	46	34	4,11
X2.15	0	1	21	50	28	4,05
X2.16	0	2	21	45	32	4,07

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Respon pelanggan J&T Express terhadap pernyataan mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari data pada tabel di atas. Deskripsi berikut menjelaskan data ini.

- a. Pada item 1, yakni *saya mendapatkan pelayanan yang cepat dari karyawan J&T Express*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 19% responden menjawab netral, 52% responden menjawab setuju, dan 28% responden menjawab sangat setuju.
- b. Pada item 2, yakni *karyawan J&T Express tepat dalam melayani konsumen*. 1% responden menjawab tidak setuju, 20% responden menjawab netral, 50% responden menjawab setuju, dan 29% responden menjawab sangat setuju.
- c. Pada item 3, yakni *karyawan J&T Express memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi kepada konsumen*. 1% responden menjawab tidak setuju, 7% responden menjawab netral, 64% responden menjawab setuju, dan 28% responden menjawab sangat setuju.
- d. Pada item 4, yakni *karyawan J&T Express selalu cepat dalam menangani keluhan yang saya berikan*. 3% responden menjawab tidak setuju, 23% responden menjawab netral, 43% responden menjawab setuju, dan 31% responden menjawab sangat setuju.
- e. Pada item 5, yakni *karyawan J&T Express selalu siap cekatan dalam melayani konsumen*. 1% responden menjawab tidak setuju, 17% responden menjawab netral, 56% responden menjawab

- setuju, dan 26% responden menjawab sangat setuju.
- f. Pada item 6, yakni *karyawan J&T Express selalu siap setiap saya meminta bantuan*. 2% responden menjawab tidak setuju, 18% responden menjawab netral, 52% responden menjawab setuju, dan 28% responden menjawab sangat setuju.
  - g. Pada item 7, yakni *pihak J&T Express bertanggung jawab atas paket saya yang rusak atau hilang*. 3% responden menjawab tidak setuju, 17% responden menjawab netral, 51% responden menjawab setuju, dan 29% responden menjawab sangat setuju.
  - h. Pada item 8, yakni *saya dapat melacak paket menggunakan aplikasi yang disediakan J&T Express*. 1% responden menjawab tidak setuju, 4% responden menjawab netral, 52% responden menjawab setuju, dan 43% responden menjawab sangat setuju.
  - i. Pada item 9, yakni *proses pengiriman barang sesuai dengan waktu yang diberikan 3-4 hari*. 1% responden menjawab tidak setuju, 4% responden menjawab netral, 62% responden menjawab setuju, dan 33% responden menjawab sangat setuju.
  - j. Pada item 10, yakni *karyawan J&T Express bertanggung jawab penuh dengan barang yang saya kirimkan*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 1% responden menjawab tidak setuju, 11% responden menjawab netral, 54% responden menjawab setuju, dan 33% responden menjawab sangat setuju.
  - k. Pada item 11, yakni *karyawan J&T Express selalu memperhatikan dengan baik setiap keluhan yang saya berikan*. 2% responden menjawab tidak setuju, 18% responden menjawab netral, 48% responden menjawab setuju, dan 32% responden menjawab sangat setuju.
  - l. Pada item 12, yakni *karyawan J&T Express menjalin hubungan baik dengan para konsumen*. 2% responden menjawab tidak setuju, 16%

- responden menjawab netral, 52% responden menjawab setuju, dan 30% responden menjawab sangat setuju.
- m. Pada item 13, yakni *karyawan J&T Express memahami kebutuhan setiap konsumen*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 20% responden menjawab netral, 47% responden menjawab setuju, dan 32% responden menjawab sangat setuju.
  - n. Pada item 14, yakni *saya dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan J&T Express*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 1% responden menjawab tidak setuju, 18% responden menjawab netral, 46% responden menjawab setuju, dan 34% responden menjawab sangat setuju.
  - o. Pada item 15, yakni *sarana dan prasarana yang diberikan J&T Express lengkap*. 1% responden menjawab tidak setuju, 21% responden menjawab netral, 50% responden menjawab setuju, dan 28% responden menjawab sangat setuju.
  - p. Pada item 16, yakni *saya senang melihat kerapian penampilan karyawan J&T Express*. 2% responden menjawab tidak setuju, 21% responden menjawab netral, 45% responden menjawab setuju, dan 32% responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan analisis data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan J&T Express pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bahwa responden menjawab dengan jumlah presentase pada kategori sangat tidak setuju sebesar 0,26%, tidak setuju sebesar 1,34%, netral sebesar 16,22%, setuju sebesar 52,62%, dan sangat setuju dengan jumlah presentase sebesar 29,56%. Berdasarkan keterangan tersebut dapat dilihat bahwa responden paling banyak menjawab setuju pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Simpulan ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.12**  
**Presentase Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Kategori	Jumlah Responden	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	4	0,26%
2.	Tidak Setuju	21	1,34%
3.	Netral	254	16,22%
4.	Setuju	824	52,62%
5.	Sangat Setuju	463	29,56%
	Jumlah	1.566	100%

c) Variabel Kepercayaan

Variabel yang ketiga adalah kepercayaan, disini peneliti menggunakan 10 item pernyataan terkait dengan variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Berikut adalah tabulasi jawaban dari responden terkait kepercayaan.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Jawaban Responden**  
**Variabel Kepercayaan**

Kepercayaan						
Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean
X3.1	1	0	15	57	27	4,09
X3.2	0	1	15	52	32	4,15
X3.3	0	0	8	53	39	4,31
X3.4	1	1	17	48	33	4,11
X3.5	0	1	13	55	31	4,16
X3.6	1	1	7	59	32	4,20
X3.7	0	0	10	58	32	4,22
X3.8	0	1	9	60	30	4,19
X3.9	0	0	12	57	31	4,19
X3.10	0	0	12	60	28	4,16

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Respon pelanggan J&T Express terhadap pernyataan mengenai variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari data pada tabel di atas. Deskripsi berikut menjelaskan data ini.

- a. Pada item 1, yakni *saya percaya J&T Express memberikan perhatian untuk pelayanan semaksimal mungkin demi kepuasan pelanggan.*

- 1% responden menjawab tidak setuju, 15% responden menjawab netral, 57% responden menjawab setuju, dan 27% responden menjawab sangat setuju.
- b. Pada item 2, yakni *saya merasakan ketulusan yang diberikan karyawan J&T Express dalam setiap pengiriman barang*. 1% responden menjawab tidak setuju, 15% responden menjawab netral, 52% responden menjawab setuju, dan 32% responden menjawab sangat setuju.
  - c. Pada item 3, yakni *saya percaya J&T Express dapat memberikan hasil baik dan amanah dalam setiap pengiriman barang*. 8% responden menjawab netral, 53% responden menjawab setuju, dan 39% responden menjawab sangat setuju.
  - d. Pada item 4, yakni *J&T Express memiliki kemampuan untuk memberikan ganti rugi/retur bagi pelanggannya*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 1% responden menjawab tidak setuju, 17% responden menjawab netral, 48% responden menjawab setuju, dan 33% responden menjawab sangat setuju.
  - e. Pada item 5, yakni *J&T Express memenuhi permintaan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan*. 1% responden menjawab tidak setuju, 13% responden menjawab netral, 55% responden menjawab setuju, dan 31% responden menjawab sangat setuju.
  - f. Pada item 6, yakni *J&T Express memiliki tanggung jawab atas pengiriman produk sampai ke pelanggan dengan tepat waktu*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 1% responden menjawab tidak setuju, 7% responden menjawab netral, 59% responden menjawab setuju, dan 32% responden menjawab sangat setuju.
  - g. Pada item 7, yakni *barang yang saya kirimkan dijaga dengan baik oleh karyawan J&T Express*. 10% responden menjawab netral, 58% responden menjawab setuju, dan 32% responden menjawab sangat setuju.

- h. Pada item 8, yakni *saya percaya bahwa J&T Express menyediakan pelayanan yang berkualitas*. 1% responden menjawab tidak setuju, 9% responden menjawab netral, 60% responden menjawab setuju, dan 30% responden menjawab sangat setuju.
- i. Pada item 9, yakni *saya percaya bahwa J&T Express tidak akan berbuat curang atau menipu pelanggan*. 12% responden menjawab netral, 57% responden menjawab setuju, dan 31% responden menjawab sangat setuju.
- j. Pada item 10, yakni *saya percaya dengan J&T Express karena memiliki kepedulian dan tanggung jawab dengan barang yang dikirimkan*. 12% responden menjawab netral, 60% responden menjawab setuju, dan 28% responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan analisis data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan J&T Express pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan bahwa responden menjawab dengan jumlah presentase pada kategori sangat tidak setuju sebesar 0,3%, tidak setuju sebesar 0,5%, netral sebesar 11,8%, setuju sebesar 55,9%, dan sangat setuju dengan jumlah presentase sebesar 31,5%. Berdasarkan keterangan tersebut dapat dilihat bahwa responden paling banyak menjawab setuju pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Simpulan ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.14**  
**Presentase Variabel Kepercayaan**

No	Kategori	Jumlah Responden	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	3	0,3%
2.	Tidak Setuju	5	0,5%
3.	Netral	118	11,8%
4.	Setuju	559	55,9%
5.	Sangat Setuju	315	31,5%
	Jumlah	1.000	100%



d) Variabel Kepuasan Pelanggan

Berikut ini adalah tabulasi jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang J&T Express di wilayah Kecamatan Pecangaan.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Analisis Jawaban Responden**  
**Variabel Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan Pelanggan						
Indikator	STS	TS	N	S	SS	Mean
Y1	0	0	13	57	30	4,17
Y2	0	1	13	57	29	4,14
Y3	0	0	10	60	30	4,20
Y4	1	0	8	55	36	4,25
Y5	0	0	17	39	44	4,27
Y6	0	0	11	43	46	4,35
Y7	0	0	13	50	37	4,24
Y8	0	0	17	49	34	4,17
Y9	0	0	25	46	29	4,04

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Tanggapan responden pelanggan J&T Express terhadap pernyataan terkait variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat dari data pada tabel di atas. Deskripsi berikut menjelaskan data ini.

- a. Pada item 1, yakni *kualitas pelayanan yang diberikan J&T Express sesuai dengan yang saya harapkan*. 13% responden menjawab netral, 57% responden menjawab setuju, dan 30% responden menjawab sangat setuju.
- b. Pada item 2, yakni *harga yang ditetapkan J&T Express sesuai dengan yang saya harapkan*. 1% responden menjawab tidak setuju, 13% responden menjawab netral, 57% responden menjawab setuju, dan 29% responden menjawab sangat setuju.
- c. Pada item 3, yakni *saya dapat percaya dengan J&T Express karena mampu menjaga barang yang saya kirimkan*. 10% responden menjawab netral, 60% responden menjawab setuju, dan 30% responden menjawab sangat setuju.

- d. Pada item 4, yakni *karyawan J&T Express dapat menjaga barang pengiriman dengan baik samapi di tangan saya*. 1% responden menjawab sangat tidak setuju, 8% responden menjawab netral, 55% responden menjawab setuju, dan 36% responden menjawab sangat setuju.
- e. Pada item 5, yakni *saya puas dan nyaman dengan keramahan dan kesopanan karyawan J&T Express*. 17% responden menjawab netral, 39% responden menjawab setuju, dan 44% responden menjawab sangat setuju.
- f. Pada item 6, yakni *saya mendapatkan pelayanan yang baik di J&T Express*. 11% responden menjawab netral, 43% responden menjawab setuju, dan 46% responden menjawab sangat setuju.
- g. Pada item 7, yakni *pengiriman melalui J&T Express terkenal sangat baik dan terpercaya*. 13% responden menjawab netral, 50% responden menjawab setuju, dan 37% responden menjawab sangat setuju.
- h. Pada item 8, yakni *pelayanan yang diberikan J&T Express lebih baik dari jasa pengiriman lainnya*. 17% responden menjawab netral, 49% responden menjawab setuju, dan 34% responden menjawab sangat setuju.
- i. Pada item 9, yakni *saya mendapatkan ganti rugi dari pihak J&T Express jika ada barang rusak/hilang*. 25% responden menjawab netral, 46% responden menjawab setuju, dan 29% responden menjawab sangat setuju.

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui mengenai tanggapan responden pelanggan J&T Express pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kepuasan pelanggan bahwa responden menjawab dengan jumlah presentase pada kategori sangat tidak setuju sebesar 0,1%, tidak setuju sebesar 0,1%, netral sebesar 14,1%, setuju sebesar 50,7%, dan sangat setuju dengan jumlah presentase sebesar 35%. Berdasarkan keterangan tersebut dapat dilihat bahwa responden paling banyak menjawab

setuju pada pernyataan mengenai variabel kepuasan pelanggan. Simpulan ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.16**  
**Presentase Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Kategori	Jumlah Responden	Presentase
1.	Sangat Tidak Setuju	1	0,1%
2.	Tidak Setuju	1	0,1%
3.	Netral	127	14,1%
4.	Setuju	456	50,7%
5.	Sangat Setuju	315	35%
	Jumlah	900	100%

Berdasarkan beberapa analisis hasil jawaban responden di atas, dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan pernyataan-pernyataan yang telah diajukan oleh peneliti mengenai variabel harga, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan terhadap kepuasan pada penggunaan jasa pengiriman barang J&T Express Cabang pecangaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil presentase hasil jawab responden, dimana pada variabel harga responden menjawab setuju dengan jumlah presentase paling banyak yaitu sebesar 48,6%, serta pada variabel kualitas pelayanan responden menjawab paling banyak setuju dengan jumlah presentase sebesar 52,62%, responden menjawab setuju pada variabel kepercayaan dengan jumlah presentase sebesar 55,9%, dan pada variabel kepuasan pelanggan responden menjawab paling banyak setuju dengan jumlah presentase sebesar 50,7%.

**c. Uji Validitas dan Reliabilitas**

1) Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah indikator atau item kuesioner sudah sesuai. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dengan taraf signifikan 0,1 maka kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 26. Peneliti menggunakan rumus  $df=N-2$  untuk mencari  $r$  tabel. Tabel  $r$  menunjukkan nilai 0,165 ketika

jumlah responden dikurangi 2, sehingga  $100-2 = 98$ . Berikut adalah hasil dari uji validitas yang diarahkan oleh para ilmuwan dengan menggunakan program SPSS 26.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Harga**

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,561	0,165	Valid
X1.2	0,478	0,165	Valid
X1.3	0,694	0,165	Valid
X1.4	0,657	0,165	Valid
X1.5	0,676	0,165	Valid
X1.6	0,616	0,165	Valid
X1.7	0,620	0,165	Valid
X1.8	0,637	0,165	Valid
X1.9	0,640	0,165	Valid
X1.10	0,536	0,165	Valid
X1.11	0,537	0,165	Valid
X1.12	0,483	0,165	Valid
X1.13	0,398	0,165	Valid
X1.14	0,548	0,165	Valid
X1.15	0,590	0,165	Valid
X1.16	0,522	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Hasil uji validitas variabel harga (X1) ditunjukkan pada tabel di atas karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , sehingga memenuhi syarat validitas pernyataan variabel harga.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,573	0,165	Valid
X2.2	0,562	0,165	Valid
X2.3	0,626	0,165	Valid
X2.4	0,742	0,165	Valid
X2.5	0,676	0,165	Valid
X2.6	0,600	0,165	Valid

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.7	0,728	0,165	Valid
X2.8	0,600	0,165	Valid
X2.9	0,562	0,165	Valid
X2.10	0,750	0,165	Valid
X2.11	0,794	0,165	Valid
X2.12	0,844	0,165	Valid
X2.13	0,815	0,165	Valid
X2.14	0,802	0,165	Valid
X2.15	0,762	0,165	Valid
X2.16	0,645	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X2) ditunjukkan pada tabel di atas. Hasil ini dianggap valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga memenuhi syarat validitas pernyataan variabel kualitas pelayanan

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan**

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,689	0,165	Valid
X3.2	0,709	0,165	Valid
X3.3	0,682	0,165	Valid
X3.4	0,770	0,165	Valid
X3.5	0,777	0,165	Valid
X3.6	0,783	0,165	Valid
X3.7	0,684	0,165	Valid
X3.8	0,747	0,165	Valid
X3.9	0,480	0,165	Valid
X3.10	0,641	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Hasil uji validitas variabel kepercayaan (X3) ditunjukkan pada tabel di atas. Karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , pernyataan pada variabel kepercayaan memenuhi syarat validitas.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan**

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1	0,557	0,165	Valid
Y2	0,713	0,165	Valid
Y3	0,700	0,165	Valid
Y4	0,695	0,165	Valid
Y5	0,818	0,165	Valid
Y6	0,753	0,165	Valid
Y7	0,796	0,165	Valid
Y8	0,753	0,165	Valid
Y9	0,664	0,165	Valid

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

Hasil uji validitas untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) ditunjukkan pada tabel di atas. Variabel dianggap valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , sehingga sehingga memenuhi syarat validitas.

2) Uji Reliabilitas

Dalam penelitian, pengukuran suatu kuesioner ditentukan dengan menggunakan uji reliabilitas. Jika nilai *Cronbach alpha* variabel lebih besar dari 0,60, maka dianggap reliabel. SPSS 26 digunakan oleh peneliti untuk mengevaluasi reliabilitas instrumen.

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Cronbach Alpha	Tingkat Signifikansi	Keterangan
Harga	0,857	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,928	0,60	Reliabel
Kepercayaan	0,883	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,882	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang telah diolah, kuesioner 2023

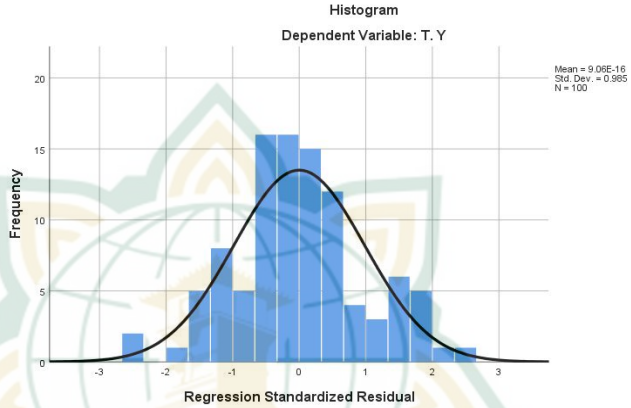
Hasil ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, menunjukkan reliabilitasnya.

**d. Uji Asumsi Klasik**

1) Uji Normalitas

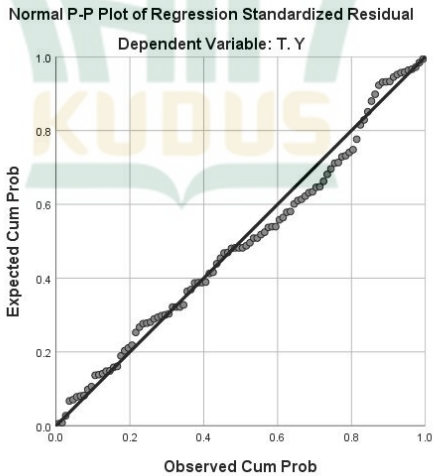
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak.

**Gambar 4.9**  
**Uji Normalitas dengan Histogram**



Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

**Gambar 4.9**  
**Uji Normalitas dengan Plot**



Sumber : Data Primer yang tealh diolah, output SPSS, 2023

Melihat dari uji normalitas yang ada pada histogram ditampilkan bahwa hasil pada gambar membentuk lonceng yang sempurna dengan artian pola tersebut berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar P-P Plot menunjukkan bahwa dalam data tersebut atau titik-titiknya menyebar di sekitaran garis diagonal dan mengikuti arah walaupun terdapat sedikit plot yang menyimpang dari garis diagonalnya, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa model regresi telah memenuhi syarat normalitas.

**Tabel 4.22**  
**Analisis Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.88719509
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.056
Test Statistic		.070
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, output SPSS, 2023

Pada tabel Uji Kolmogrov\_Smirnov bahwa *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200, maka 0,200 lebih besar dari 0,10. Oleh karena itu, data tersebut memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji ada model regresi apakah antar variabel independen ditemukan ada hubungan korelasi atau tidak.



**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.260	2.908		2.152	.034	
	T. X1	.178	.058	.290	3.043	.003	.497
	T. X2	.203	.057	.375	3.562	.001	.407
	T. X3	.168	.096	.179	1.755	.082	.434

a. Dependent Variable: T. Y

Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Nilai toleransi untuk variabel harga (X1), variabel kualitas pelayanan (X2), dan variabel kepercayaan (X3) dapat dilihat masing-masing sebesar 0,497, 0,407, dan 0,434 pada tabel di atas. Hasilnya, setiap variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Ketika semua nilai kurang dari 10, variabel kepercayaan memiliki nilai 2,307, variabel kualitas layanan memiliki nilai 2,456, dan variabel harga (X1) memiliki nilai 2,012. Oleh karena itu, model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinieritas antar variabel *independent*.

3) Uji Heteroskedastisitas

Model regresi diuji dengan menggunakan uji heteroskedastisitas untuk melihat apakah varian dari residual berbeda antar pengamatan. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode korelasi spearman's rho.

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Correlations**

			T. X1	T. X2	T. X3	Unstandardized Residual
Spearman's rho	T. X1	Correlation Coefficient	1.000	.663 <sup>**</sup>	.653 <sup>**</sup>	.087
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.389
		N	100	100	100	100
	T. X2	Correlation Coefficient	.663 <sup>**</sup>	1.000	.735 <sup>**</sup>	.075
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.461
		N	100	100	100	100
	T. X3	Correlation Coefficient	.653 <sup>**</sup>	.735 <sup>**</sup>	1.000	.066
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.515
		N	100	100	100	100

	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.087	.075	.066	1.000
		Sig. (2-tailed)	.389	.461	.515	.
		N	100	100	100	100

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

Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Variabel harga (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,389, variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,461, dan variabel kepercayaan (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,515, seperti terlihat pada tabel sebelumnya. Tingkat signifikansi masing-masing variabel dalam penelitian ini lebih besar dari 0,10. Akibatnya, model regresi tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

**e. Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi bertujuan untuk memastikan apakah variabel *dependent* dipengaruhi oleh variabel *independent*. Karena terdapat beberapa variabel *independent* dalam penelitian ini, maka digunakan uji regresi linier berganda. Persamaan tersebut dapat disusun dengan menggunakan tiga variabel bebas dalam penelitian ini  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$

**Tabel 4.25**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.260	2.908		2.152	.034
	T. X1	.178	.058	.290	3.043	.003
	T. X2	.203	.057	.375	3.562	.001
	T. X3	.168	.096	.179	1.755	.082

a. Dependent Variable: T. Y

Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $Y = 6,260 + 0,178X_1 + 0,203X_2 + 0,168X_3$ . Hal ini dapat dilihat dari tabel di atas. Berikut dapat dilihat kesimpulan dari hasil analisis regresi :

- 1) Jika harga (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepercayaan (X3) bersifat tetap (konstan), maka nilai a dalam perhitungan kepuasan pelanggan adalah 6.260.
- 2) Koefisien regresi X1 memiliki nilai 0,178 yang menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh

positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, terlepas dari faktor lainnya, kenaikan 100% pada variabel harga akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 17,8%.

- 3) Koefisien regresi X2 sebesar 0,203 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, tanpa adanya faktor lain, kepuasan pelanggan naik sebesar 20,3% ketika variabel kualitas layanan dinaikkan sebesar 100%.
- 4) Koefisien regresi X3 memiliki nilai 0,168 yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya dengan tidak adanya faktor lain, peningkatan variabel kepercayaan sebesar 100% akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 16,8%.

**f. Uji Hipotesis**

- 1) Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t atau uji signifikansi koefisien regresi parsial, digunakan untuk melihat apakah variabel independen memiliki dampak terhadap variabel dependen. Untuk menetapkan derajat independen dapat menggunakan rumus  $df = n - k : 100 - 4 = 96$  dengan tahap signifikansi  $\alpha = 10\%$ . Dalam mencari  $t_{tabel}$  signifikansi  $0,10:2 = 0,05$  (uji dua sisi). Maka  $df = n - k = 100 - 4 = 96$ , ditemukan  $t_{tabel}$  adalah 1.66088. jika sig.  $0,1$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Demikian pula jika sig.  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Tabel di bawah menampilkan uji t (parsial).

**Tabel 4.26**

**Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.260	2.908		2.152	.034
T. X1	.178	.058	.290	3.043	.003
T. X2	.203	.057	.375	3.562	.001
T. X3	.168	.096	.179	1.755	.082

a. Dependent Variable: T. Y

Sumber : Data Primer diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Pecangaan

Variabel harga menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,043 > 1,66088$ ) atau  $sig. < \alpha$  ( $0,003 < 0,10$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada saat menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Cabang Pecangaan.

- b) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Pecangaan

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,562 > 1,66088$ ) atau  $sig. < \alpha$  ( $0,001 < 0,10$ ). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman barang J&T Express di Cabang Pecangaan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas pelayanan.

- c) Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Pecangaan variabel kepercayaan menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,755 > 1,66088$ ) atau  $sig. < \alpha$  ( $0,082 < 0,10$ ). Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Cabang Pecangaan.

- 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Kemampuan model dalam mendeskripsikan variansi variabel dependen (Y) secara akurat dievaluasi dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien uji penjaminan dengan bantuan SPSS.

**Tabel 4.27**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 <sup>a</sup>	.567	.553	2.932

a. Predictors: (Constant), T. X3, T. X1, T. X2

b. Dependent Variable: T. Y

Sumber : Data Primer yang diolah, output SPSS, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas, koefisien determinasi dihitung sebesar 0,553 atau 55,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan seluruh variabel bebas (X1, X2, dan X3) berpotensi mempengaruhi variabel terikat (Y) sebesar 55,3%, sedangkan 44,7% lainnya (atau 100%-55,3%) dipengaruhi oleh faktor lain. variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan

Kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman barang Jet & Tony (J&T) Express Cabang Pecangaan menjadi pokok bahasan penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut hasil dari masing-masing variabel.

### 1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Pecangaan

Dari hipotesis pertama di uji dalam SPSS versi 26 dengan hasil perhitungan dengan koefisien 0,178 yang berarti setiap kenaikan X1 dalam satu kesatuan tertentu maka akan menaikkan Y sebesar 0,178, kemudian variabel harga (X1) memiliki t hitung sebesar 3,043, t tabel sebesar 1,66088, dan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang berada di bawah taraf signifikansi 10% berdasarkan hasil uji t. Hal ini menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel (3,043 lebih besar dari 0,166088), tingkat signifikansi  $0,003 < 0,10$ , dan koefisien regresi variabel harga 0,178 untuk nilai positif. Hasil pengujian penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada saat menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express Cabang Pecangaan.

Harga perusahaan merupakan faktor penting karena dengan penetapan harga yang tepat, perusahaan juga akan menghasilkan banyak uang. Semua perusahaan berusaha untuk menetapkan harga yang dapat dijangkau konsumen agar lebih baik dari pesaingnya. Hal ini didukung oleh *Theory of reasoned action* yang dikaitkan dengan variabel harga dengan kepuasan pelanggan, sesuai dengan teori ini dimana seseorang akan berperilaku berdasarkan sikap dan niat pelaku.<sup>16</sup> Maksudnya dengan melihat harga yang telah ditetapkan, seseorang akan memiliki niat atau keinginan untuk membeli atau menggunakan produk dan layanan suatu perusahaan.

Dalam konsep Islam, harga ditentukan oleh keseimbangan permintaan dan penawaran. Keseimbangan ini terjadi bila antara penjual dan pembeli bersikap saling merelakan. Kerelaan ini ditentukan oleh penjual dan pembeli dalam mempertahankan barang dan jasa tersebut. Jadi, harga ditentukan oleh kemampuan penjual untuk menyediakan barang dan jasa yang ditawarkan kepada pembeli, dan kemampuan pembeli untuk mendapatkan harga barang dan jasa tersebut dari penjual.<sup>17</sup>

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>18</sup> Penelitian lain juga menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>19</sup> Hal ini berarti bahwa pelanggan akan memilih produk atau jasa dengan harga yang sesuai dengan pelayanan dan manfaat yang diberikan oleh perusahaan.

Adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari jawaban responden yang memiliki nilai tinggi pada indikator ke delapan yaitu, tarif pengiriman barang yang disediakan J&T Express sesuai dengan jangka pengiriman yang diharapkan pelanggan. J&T Express menetapkan harga sesuai

---

<sup>16</sup> Ghozali, *25 Grand Theory Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*.

<sup>17</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam*, 160.

<sup>18</sup> Rooroh, Moniharapon, dan Loindong, "Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado)."

<sup>19</sup> Shen dan Yahya, "The Impact of Service Quality and Price on Passengers' Loyalty towards Low-Cost Airlines."

dengan pelayanan dan estimasi pengiriman yang diinginkan pelanggan.

Meskipun harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun masih terdapat indikator yang memiliki nilai rendah. Indikator ke sebelas, yaitu harga pengiriman di J&T Express lebih mahal. J&T Express memiliki daya saing harga yang lebih tinggi di bandingkan dengan jasa pengiriman lainnya, karena dengan harga yang mahal sesuai dengan manfaat dan pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Ditinjau dari sisi syariah, harga di J&T Express sudah sesuai dengan prinsip syariah, J&T Express menerapkan harga yang wajar namun dengan harga yang wajar tersebut J&T Express dapat memberikan pelayanan yang baik pada konsumen. Harga yang diberikan J&T Express juga memberikan kemaslahatan bagi kedua pihak yakni perusahaan dan pelanggan, jadi dalam hal ini tidak ada deskriminasi harga.

Pelanggan menilai bahwa J&T Express memiliki harga yang terjangkau dan berada pada harga yang bersaing sehingga mempunyai kepuasan tersendiri bagi pelanggan, karena menurutnya sejalan dengan pelayanan yang diberikan sebagai penentu kepuasan pelanggan. Tanggapan responden terhadap variabel harga menunjukkan bahwa yang sangat setuju mendapat 25% tanggapan, sedangkan yang setuju mendapat 48,6% tanggapan. Hal ini dibuktikan juga pelanggan di J&T Express Cabang Pecangaan selama ini tidak ada komplain atau protes mengenai harga yang telah ditetapkan perusahaan, karena perusahaan sering memberikan diskon atau potongan harga.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Pecangaan**

Dari hipotesis kedua di uji dalam SPSS versi 26 dengan hasil perhitungan dengan koefisien 0,203 yang berarti setiap kenaikan  $X_2$  dalam satu kesatuan tertentu maka akan menaikkan  $Y$  sebesar 0,203, kemudian Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki  $t$  hitung 3,562,  $t$  tabel 1,66088, dan nilai signifikansi 0,001 di bawah tingkat signifikansi 10% menurut hasil uji  $t$ . Hal ini menunjukkan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $3,0562 > 0,166088$ ), tingkat signifikansi  $0,001 < 0,10$ , dan koefisien regresi variabel harga 0,202 untuk nilai positif. Kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman barang

J&T Express di Cabang Pecangaan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas pelayanan, sesuai dengan hasil pengujian penelitian ini.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting bagi suatu perusahaan, karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan memberikan efek yang besar bagi kepuasan pelanggan sehingga sangat berpengaruh pada perusahaan. Hal ini didukung oleh *Theory of Planned Behavior* dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dimana TPB memiliki faktor seseorang dapat berperilaku, faktor yang mempengaruhinya yaitu sikap terhadap perilaku dan norma subyektif.<sup>20</sup> Salah satu norma subyektif yaitu kualitas pelayanan dimana seseorang dapat melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku terhadap penilaian layanan kinerja perusahaan. Sikap berperilaku salah satunya adalah kepuasan pelanggan, sehingga dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan yang terdapat dalam perusahaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, dan memelihara etos kerja.<sup>21</sup>

Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, menurut penelitian sebelumnya.<sup>22</sup> Menurut penelitian lain, kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan.<sup>23</sup> Akibatnya, pelanggan akan lebih cenderung menggunakan layanan jika layanan yang mereka terima memiliki kualitas yang lebih tinggi. Karena pada

---

<sup>20</sup> Ghozali, *25 Grand Theory Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*.

<sup>21</sup> Moch Zaenal Azis Muchtarom, "Pengaruh Kualitas Produk Murabahah, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro," *Journal of Sharia Economics* 1, no. 1 (16 Agustus 2019): 41–54, <https://doi.org/10.35896/jse.v1i1.57>.

<sup>22</sup> Mawey, Tumbel, dan Ogi, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BANK SULUTGO."

<sup>23</sup> Shah dkk., "The Impact of Airline Service Quality on Passengers' Behavioral Intentions Using Passenger Satisfaction as a Mediator."



dasarnya kualitas pelayanan sangat penting bagi pelaku usaha yang menjual barang dan jasa, selalu dijadikan pedoman dalam memulai usaha.

Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terlihat dari jawaban responden yang memiliki nilai tinggi pada indikator ke delapan, yaitu dapat melacak paket menggunakan aplikasi yang disediakan J&T Express. Aplikasi pelacak paket &T Express ini merupakan salah satu pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam memantau posisi barang yang dikirimkan, yang terus diperbarui pada sistem setiap kali paket mendarat di titik penurunan atau diangkat ke titik penurunan lainnya, sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan karena bisa tau posisi paket yang dikirim.

Meskipun kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun masih terdapat indikator yang memiliki nilai rendah. Indikator ke empat, yakni karyawan J&T Express selalu cepat dalam menangani keluhan yang saya berikan. Pelanggan tidak puas karena pelayanan yang kurang baik saat menerima komplain barang hilang dan kurang hati-hati saat pengambilan barang sehingga mengakibatkan beberapa paket rusak, namun berhubungan dengan hal tersebut pihak J&T Express sudah memberikan layanan masa garansi barang selama pengiriman, jika pelanggan tidak mengklaim garansi tersebut maka kerugian tidak ditanggung oleh pihak J&T Express.

Ditinjau dari sisi syariah, kualitas pelayanan J&T Express sudah sesuai dengan prinsip syariah, yakni dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan serta para kurir memiliki sikap amanah dalam mengirimkan paket pelanggan.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Pecangaan, penting untuk mengutamakan pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat dari tanggapan yang diberikan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, dengan kategori sangat setuju mendapat 29,56% tanggapan dan yang setuju mendapat 52,62% tanggapan. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan yang diberikan responden terhadap variabel kualitas pelayanan.

### 3. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Cabang Pecangaan

Dari hipotesis ketiga di uji dalam SPSS versi 26 dengan hasil perhitungan dengan koefisien 0,168 yang berarti setiap kenaikan X3 dalam satu kesatuan tertentu maka akan menaikkan Y sebesar 0,168, kemudian hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X3) mempunyai t hitung sebesar 1,755 dengan t tabelnya sebesar 1,66088 dan nilai signifikansi 0,082 yang berada dibawah basis signifikansi 10%. Ini menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,755 > 0,166088$ ) serta taraf signifikansi sebesar  $0,082 < 0,10$  dan nilai koefisien regresi variabel harga untuk nilai positif adalah 0,168. Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Pecangaan.

Kepercayaan sebagai prinsip mendasar dalam setiap hubungan bisnis, karena menentukan keandalan kedua belah pihak dalam suatu transaksi bisnis. Salah satu definisi kepercayaan adalah sikap yang menunjukkan kesukaan terhadap suatu produk atau jasa dan kesediaan untuk menggunakannya, berdasarkan keyakinan bahwa pihak tersebut akan melakukan tindakan tertentu yang signifikan bagi pihak yang mendukungnya. Oleh karena itu, kepercayaan adalah kesediaan individu untuk mengandalkan orang lain ketika kita memiliki kepercayaan terhadapnya.<sup>24</sup> Hal ini didukung oleh *Theory of Planned Behavior* yang menjelaskan permasalahan seseorang dalam melakukan tindakan. Variabel kepercayaan sesuai dengan kontrol perilaku yang dirasakan.<sup>25</sup> Kepercayaan tercipta di hati konsumen ketika produk atau jasa yang digunakan dapat memberikan manfaat dan nilai yang diharapkan konsumen dari produk atau jasa tersebut. Variabel kepuasan pelanggan sesuai dengan sikap terhadap perilaku dengan menentukan penilaian seseorang untuk menyukai atau menyukai terhadap sesuatu.

Dalam Islam, hubungan antara kejujuran dan keberhasilan kegiatan ekonomi menunjukkan hal yang positif.

---

<sup>24</sup> Mawey, Tumbel, dan Ogi, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BANK SULUTGO."

<sup>25</sup> Ghazali, *25 Grand Theory Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*.

Bisnis yang didasarkan pada kejujuran layak mendapatkan kepercayaan dari orang lain. Kepercayaan ini meningkatkan nilai transaksi bisnis dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan.<sup>26</sup>

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kepercayaan.<sup>27</sup> Mengenai temuan penelitian lain yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kepercayaan.<sup>28</sup> Kepercayaan sebagai prinsip mendasar dalam setiap hubungan bisnis, karena menentukan keandalan kedua belah pihak dalam suatu transaksi bisnis. Oleh karena itu, membangun kepercayaan kepada pelanggan itu sangat penting guna meningkatkan dan mempertahankan pelanggan yang sering menggunakan jasa layanan.

Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jawaban responden yang memiliki nilai tinggi pada indikator ke tiga, yakni saya percaya J&T Express dapat memberikan hasil baik dan amanah dalam setiap pengiriman barang. J&T Express dapat diandalkan dan di percaya dengan pelayanannya dalam pengiriman barang bisa sampai ke tempat tujuan dengan hasil yang memuaskan, sehingga J&T Express sudah melakukan yang terbaik dan sesuai dengan syariah yakni dapat bersikap amanah terhadap barang yang dikirim sampai ke tempat tujuan dengan baik. Meskipun kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun masih terdapat indikator yang memiliki nilai rendah. Indikator pertama, yakni saya percaya J&T Express memberikan perhatian untuk pelayanan semaksimal mungkin demi kepuasan pelanggan. J&T Express masih perlu memperbaiki dan lebih memperhatikan pelayanannya agar pelanggan merasa lebih puas dengan jasa pengirimannya. Kurangnya perhatian pelayanan yang dilakukan oleh J&T Express biasanya adanya barang yang rusak dan barang yang hilang serta pihak J&T Express kurang memperhatikan

---

<sup>26</sup> Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, 35.

<sup>27</sup> Uzir dkk., "The Effects of Service Quality, Perceived Value and Trust in Home Delivery Service Personnel on Customer Satisfaction."

<sup>28</sup> Mawey, Tumbel, dan Ogi, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BANK SULUTGO."

komplain yang dilakukan oleh pelanggan, sehingga tingkat kepercayaan pelanggan akan menurun.

Pentingnya kepercayaan konsumen kepada suatu perusahaan guna untuk mempertahankan jumlah pelanggan sehingga dengan memberikan kepuasan pelanggan sangat diperlukan agar pelanggan tetap percaya dan selalu menggunakan jasa layanan J&T Express, kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan ini memberikan dampak positif dengan dibuktikannya bahwa responden menjawab sangat setuju sebesar 31,5% jawaban dan yang menjawab setuju sebesar 55,9% jawaban responden. Hal ini juga ditegaskan oleh pihak J&T Express Cabang Pecangaan dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan setiap tahunnya, berarti bahwa banyak pelanggan yang sudah percaya kepada pihak J&T Express dalam pengiriman barangnya.

