

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah PT. JNE

Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut JNE dengan nama resminya Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yaitu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bertempat di Jakarta. H.Soeprapto Suparno mendirikan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pada tanggal 26 November 1990. Perusahaan ini dirintis dari PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) untuk mengelola jaringan kurir internasional.

Tahun 1991, JNE memulai perluasan jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan kurir di beberapa negara asia (ACCA) yang bertempat di Hongkong dan selanjutnya memberi kesempatan pada JNE untuk memperluas wilayah internasional. Dimulai dengan delapan anggota dengan modal 100 juta rupiah, JNE mengawali aktivitas usahanya dengan berpusat pada penanganan aktivitas impor barang atau dokumen yang berasal dari negara luar dikirim ke Indonesia.

JNE juga mengolah perluasan pada jaringan domestic karena banyaknya persaingan dipasar domestik. Selama Tiki dan JNE dari tahun ke tahun mengalami perkembangan dan membentuk dua perusahaan yang memiliki tujuan masing-masing. Dalam itu kedua perusahaan itu bersaing. JNE memperoleh laba dari persaingan jaringan pasar domestic dan juga memperluas layanannya melalui logistik dan distribusi

Kemudian JNE mendirikan perusahaan sendiri dan membuat logo yang berbeda dengan TIKI. Pada saat tahun 2002 JNE mendirikan *Operations Sorting Center* dan saat tahun 2004 JNE mendirikan kantor pusat di Jakarta. Sekarang ini kantor pusat PT. Tiki JNE berada di Tomang Raya No.9 & 11 Jakarta Barat.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi perusahaan di bidang logistik terdepan yang berdaya saing global di negeri sendiri.

b. Misi

untuk memberi pengalaman yang terbaik kepada pelanggannya secara tetap atau konsisten.

3. Produk – produk PT. JNE

a. COD JNE

Merupakan bertransaksinya penjual dan pembeli untuk membeli suatu barang dengan metode pembayaran secara tunai ketika pesanan sampai. COD dapat dilakukan antara kurir yang mengantarkan barang kepada pembeli dengan membayar uang tunai yang diberikan kepada kurir, tetapi pembayaran dapat dilakukan dengan memakai cara lain yang sesuai perjanjian antara penjual dan pembeli. Keuntungan COD JNE yaitu sebagai berikut:

1. Pembeli menjadi lebih percaya
2. Mengembangkan nama baik toko online
3. Terhindar dari barang tidak dikirim dan penipuan
4. Memberi solusi alternative pembayaran

b. *Super Speed*

Meupakan pelayanan pengiriman yang mengedepankan kecepatan dan penyampaiannya sesuai waktu yang ditetapkan atau dijanjikan dan memiliki Ketentuan *Super Speed*, antara lain:

1. Layanan tersebut memiliki dua transportasi darat ataupun udara, khususnya transportasi udara melalui penerbangan secara langsung (*direct flight*) ke tujuan.
2. *Service Level Agreement (SLA)* layanan tersebut merupakan sejak transaksi paket diambil kurir maksimal 24 jam.
3. Pengiriman bisa melewati 24 jam dalam kondisi tertentu khusus permintaan dari konsumen.

4. Apabila pengiriman melampaui 24 jam berlaku garansi uang kembali.
5. Keberhasilan dalam mengirim paket dikonfirmasi lewat nomor ponsel yang sudah tertulis di resi.

c. PESONA

Layanan untuk mengirim makanan asli Indonesia yang tanpa harus pergi ke daerahnya disebut dengan PESONA. Makanan yang ditawarkan dari beberapa daerah di Indonesia telah mengalami percobaan selama satu tahun. Dan akan aman untuk dimakan untuk konsumen. penjelasan dan pemesanan dapat menghubungi: Telepon : 0800 566 566 , Email pesona@jne.co.id, Twitter @pesona.jne, dan Facebook Pesona JNE.

d. JNE YES (Yakin Esok Sampai)

Yakin Esok Sampai ialah layanan yang pengirimannya itu premium dengan sasaran pengiriman dengan sampai di tempat tujuan saat besok harinya maupun pada saat weekend maupun hari libur nasional. JNE YES bisa dikatakan layanan yang mengirimkan paket atau kiriman dengan tujuan dalam kota yang ditetapkan oleh pihak JNE Pusat, yaitu 1 hari waktu pengiriman.

Adapun cara menggunakan layanan ini yaitu konsumen menghubungi contact center atau customer service yang akan mengatur pengambilan. Kiriman akan diberangkatkan, sesuai dengan jadwal penerbangan yang telah ada. Ongkos kirim akan secara otomatis dikirimkan balik kepada pihak pengirim, apabila barang tidak dikirim dalam waktu sehari. Dalam ketentuan layanan yakin esok sampai berlaku pada kota tujuan yang memiliki penerbangan secara langsung, pembeli barang akan dapat informasi penerimaan menggunakan JNE airway bill number melalui website JNE dan juga bisa secara langsung melacak status pengirimannya.

e. JNE REG (Reguler)

yaitu layanan pengiriman yang handal, aman, dan cepat sampai ke Indonesia bagian plosok. Dalam layanan Reguler ini memiliki nilai yang efektif dan

efisiensi karena penting untuk mengetahui bagaimana gaya hidup masyarakat yang modern dan dinamis harus dipahami oleh perusahaan JNE. Untuk tujuan yang berada diluar kota agen pusat, perkiraan waktu sampainya barang paling lambat minimal 7 hari dan tidak akan memberikan jaminan untuk pengembalian uang dalam layanan ini. Adapun dalam ketentuan layanan reguler tidak melayani pengiriman barang saat weekend dan juga hari libur nasional, sedangkan perkiraan waktu sampainya kiriman untuk pegawai loket dan karyawan lapangan atau Kurir yang sudah ada di kota agen pusat ialah 1 hari sampai dengan 3 hari.

f. JNE OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)

Ketentuan dalam layanan ini tidak bekerja untuk pengiriman barang saat hari libur nasional atau sabtu, minggu. Perkiraan waktu datangnya barang paling cepat yaitu 3 hari, tergantung dengan kemana tujuannya. Layanan OKE memiliki kesamaan dengan layanan REG tidak ada jaminan untuk pengembalian uang.

Layanan pengiriman ini digunakan untuk barang berat dan berukuran besar dengan harga yang ekonomis memanfaatkan transportasi angkutan darat dan kargo udara yang menyambungkan ke kota besar, kemudian provinsi, dan terakhir ke kabupaten.

g. JNE Loyalty Card (JLC)

adalah program keanggotaan yang ditujukan kepada konsumen yang loyal pada JNE yang akan memperoleh bermacam – macam keuntungan yaitu seperti potongan harga, kecepatan layanan dan undian hadiah yang sangat menarik. Setiap transaksi di JNE senilai 25 ribu rupiah akan mendapat *reward* satu poin. Selanjutnya Poin tersebut dapat potongan khusus di banyak *merchant* dan dapat juga ditukar dengan hadiah menarik. Pendaftaran untuk bergsatu dengan JNE Loyalty Card bebas biaya bulanan atau gratis dan hanya wajib mengisi formulir pendaftaran secara *online* di situs resmi JLC (jlc.jne.co.id), selanjutnya ikuti petunjuk yang telah ada.

h. JESIKA (Jemput ASI Seketika)

JESIKA akan memberikan layanan pengambilan ASI dari tempat kerja anda berada dan mengirimkan ke tempat yang di tuju, layanan ini memberikan kenyamanan dan ketenangan untuk ibu yang sedang menyusui karena pengiriman menggunakan sepeda motor yang sudah didesain dengan tas memiliki pendingin khusus, *ice pack*, plastik klip bersegel, dan *barcode* untuk agar tidak tertukar dan menjaga kualitas ASI selama pengiriman. JESIKA adalah inovasi produk baru dari JNE untuk menjawab kebutuhan ibu menyusui tanpa menghambat aktivitasnya.

JESIKA hanya beroperasi di hari kerja yaitu Senin sampai Jumat dan untuk wilayah pengambilan sampai dengan pengiriman se Jabodetabek. Terdapat pula paket langganan harian, mingguan (5 hari), dan juga bulanan (20 hari) maksimal 5 botol ASI per pengirimannya. Pembyaran dan order pada waktu mulai pukul 09:00 sampai 12:00 WIB. Gratis botol ASI baru, pengambilan dan pengiriman dihari selanjutnya jika botol ASI pecah dalam pengantaran dan juga Gratis pengambilan dan pengiriman hari selanjutnya jika ASI yang diterima sudah melebihi 4 jam. Informasi lebih lanjut, dapat menghubungi:

- ✓ No : 0 800 1 451 451
- ✓ Email : jesika@jne.co.id
- ✓ Twitter : @jesikaJNE

i. JNE Money Remittance

Divisi Money Remittance ini dapat melayani pengiriman uang dalam 24 jam setiap harinya. Langkah lebih mudah dalam pengiriman uang: pertama datang ke agen JNE yang berlogo *Western Union*, kedua mengisi formulir, kemudian menyerahkan uang yang akan dikirim dan jangan lupa membawa ID yang valid, dan yang ketiga menghubungi penerima dan memberitahu no PIN rahasia. JNE Money Remittance merupakan layanan pengiriman uang dari JNE yang telah bekerjasama dengan perusahaan kelas dunia dalam bidang pengiriman uang. Dalam waktu yang singkat saja,

uang dikirim dan bisa diterima melewati jaringan *Western Union* di semua negara termasuk jaringan JNE yang berada di Indonesia.

JNE Money Remittance juga akan memberikan layanan sebagai berikut:

- *Will Call*: yaitu memudahkan dalam mengirim dan juga menerima uang secara tunai hanya dengan waktu beberapa menit saja dan dapat dilakukan di semua *Western Union* di semua negara tanpa memerlukan rekening bank.
- *Quick Pay*: yaitu memudahkan dalam membayar tagihan pada perusahaan yang sudah tercantum pada *Western Union*.
- *Direct to Bank* : yaitu layanan pengiriman dana ke dalam rekening Bank

j. JNE Pick-Up Point

JNE Pick-Up Point merupakan layanan yang menjadi alternatif konsumen dalam proses menerima kiriman. Dengan ini pengirim dan penerima bisa memilih cara penyampaian kiriman dengan mengambil sendiri di cabang JNE terdekat yang sudah memiliki layanan PIPO

JNE Pick-Up Point pilihan yang cocok untuk pelanggan tidak bisa menerima kiriman langsung atau yang tidak selalu berada di satu tempat dan bermobilitas tinggi. Karena pelanggan bisa meminta paket untuk dikirim ke cabang terdekat yang melayani Pick-Up Point masa pengambilan paket lima hari setelah paket itu sampai. Adapun 6 cara dalam menggunakan JNE Pick-Up Point ini yaitu:

1. Cara ke 1 : yaitu akan menyampaikan kepada pegawai *cash counter* untuk memakai layanan Pick-Up Point.
2. Cara ke 2 : yaitu dengan mengisi data penerima (Nama dan no KTP atau SIM dan Lainnya) pada resi pengiriman, selanjutnya memilih tempat atau agen JNE yang sudah tersedia di tempat pengambilan di kota tujuan.
3. Cara ke 3 : memperoleh bukti pengiriman yaitu berbentuk nomor resi dan kata sandi rahasia dari pegawai tempat pengiriman.

4. Cara ke 4 : Pengirim akan menyampaikan nomor resi dan kata sandi kepada si penerima.
5. Cara ke 5 : Setelah barang terkirim, penerima dapat melakukan pengambilan kiriman di agen JNE yang telah ditetapkan dengan memberikan nomor resi dan kata sandi juga identitas diri yang sdah diberitahu sebelumnya.
6. Cara ke 6 : tanda tangan pada resi pengiriman tersebut untuk digunakan untuk barang bukti pengambilan.
Silahkan untuk menghubungi agen cabang JNE terdekat atas ketersediaan layanan JNE PIPO tersebut.

k. JNE @BOX

JNE @BOX merupakan layanan untuk pembungkusan barang sesuai dengan syarat pengiriman jalur udara. JNE @BOX ini akan memakai *bubblepack wrapping* sehingga barang tidak akan mudah pecah belah biasanya untu mengemas perangkat elektronik atau yang lain. Berikut ini adalah pilihan ukuran kemasan:

Tabel 4.1
JNE @BOX

Ukuran	Harga	Kapasitas
18.5 x 24.5 x 10	Rp. 4.000	1 kilogram
30 x 30 x 12	Rp. 6.500	3 kilpgram
35 x 33 x 17	Rp. 9.500	5 kilogram

Harga biasanya berbeda di setiap cabang

l. JNE Online Payment (JOP)

merupakan layanan untuk pembelian dan juga pemesanan pembayaran tiket yaitu pembayaran tagihan PLN, TELKOM, tiket Kereta Api dan juga *Speedy* melalui JNE onlinen payment yang sudah tersedia di cabang JNE yang ada di Indonesia.

m. JNE Online Booking (JOB)

Saat mengunjungi outlet konsumen tinggal memperlihatkan kode booking pada karyawan JNE

untuk verifikasi pengiriman barang dan tidak harus antri lama untuk mengisi resi pengiriman dengan cara manual. Dengan menggunakan JOB anda akan banyak menghemat waktu. JOB merupakan sebuah pelayanan untuk memesan tiket pengiriman JNE dengan cara online, dan melayani pembayaran biaya pengiriman dengan cara online di <http://.booking.jneco.id> kapan pun dan dimana pun dan juga dimana konsumen bisa mengisi resi pengiriman.

n. JNE Trucking

Ketentuan dalam JNE Trucking adalah minimum berat paket yang akan dikirimkan ialah 10 Kilogram, dan berlaku juga untuk pengiriman sepeda motor untuk pengiriman nasional, dan tidak ada jaminan uang kembali atau *money back guarantee*. JNE Trucking merupakan sebuah layanan yang pengirimannya dalam jumlah besar dan memakai armada truk melalui laut ataupun darat dengan harga yang sangat kompetitif.

o. JNE Internasional

Merupakan layanan pengiriman barang yang bertujuan ke luar negeri. Dan memiliki Ketentuan sebagai berikut:

1. Pengantaran barang berlaku di hari kerja di negara tujuan tersebut dengan perkiraan waktu penyampaian kiriman (*estimate time delivery*) bermacam-macam tergantung zona Negara tujuannya.
2. Berlaku juga untuk biaya tambahan dalam kondisi khusus
3. Tidak berlaku untuk garansi uang kembali (*money back guarantee*).¹

¹ www.jne.co.id

B. Deskripsi Identitas Responden

Dalam penelitian ini responden akan dikelompokkan berdasarkan umur, pekerjaan dan jenis kelamin. Penelitian ini telah dilakukan sejak tanggal 3 desember sampai 28 desember 2021 dengan cara membagikan kuesioner kepada Customer JNE cabang jepara yang menggunakan jasa pengiriman JNE dengan jumlah 97 responden.

1. Usia Responden

Sesuai dengan data yang telah didapatkan dari responden mengenai umur dapat ditunjukkan melalui tabel berikut:

Tabel 4.2
Komposisi Berdasarkan Umur Responden

Umur	Frekuensi	Presentase
18-25	57	58,4%
26-30	28	29,3%
31-36	12	12,3%
Jumlah	97	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Pada tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 97 responden. Usia responden pelanggan JNE Cabang Jepara dengan umur 18-25 tahun dengan jumlah 57 orang. Selanjutnya responden yang umur 26-30 tahun dengan jumlah 28 orang dengan presentase 29,3%. Kemudian di ikuti Responden umur 31-36 tahun dengan jumlah 12 orang.

2. Jenis Kelamin Responden

Penelitian ini mengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan yang dapat dilihat berdasarakan berikut:

Tabel 4.3
Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	41	42,3%
Perempuan	52	57,7%
Jumlah	97	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa responden perempuan disitu lebih banyak dibandingkan responden laki-laki yaitu dengan frekuensi perempuan 52 dan presentase 57,7%, sedangkan responden laki-laki lebih sedikit yaitu frekuensi 41 dengan presentase 42,3%.

3. Pekerjaan Responden

Adapun dalam penelitian ini responden dikelompokkan berdasarakan pekerjaan. Berikut adalah tabel pekerjaan responden:

Tabel 4.4
Komposisi Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Ibu rumah tangga	4	4,1%
Owner	9	9,3%
Reseller	33	34%
Wiraswasta	51	52,6%
Jumlah	97	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan total responden 97 berprofesi sebagai ibu rumah tangga, owner, reseller, wiraswasta. Jumlah responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 4 orang memiliki presentase 4,1%. Sebanyak 9 orang bekerja sebagai owner dengan presentase 9,3%. Yang bekerja sebagai reseller sebanyak 33 orang memiliki presentase 34%. Sedangkan yang bekerja sebagai wiraswasta 51 orang dengan presentase 52,6%.

C. Data Penelitian

Berikut merupakan jawaban hasil penyebaran kuisioner atas pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE :

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Adapun jawaban mengenai variabel kualitas pelayanan (X1) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.5
Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	ST S (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X1.P1	0 0%	0 0%	15 15,5%	54 55,7%	28 28,9%
	X1.P2	0 0%	1 1%	11 11,3%	55 56,7%	30 30,9%
	X1.P3	0 0%	1 1%	14 14,4%	53 54,6%	29 29,9%
	X1.P4	0 0%	0 0%	18 18,6%	53 54,6%	26 26,8%
	X1.P5	0 0%	0 0%	12 12,4%	55 56,7%	30 30,9%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Dari deskripsi tabel 4. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

Indikator pertama X1.P1 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan memiliki pemahaman dalam menjawab pertanyaan konsumen, jawaban pada pernyataan ini adalah berikut ini: responden yang mengutarakan jawaban netral sebanyak 15,5%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebanyak 55,7%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebanyak 28,9%.

Indikator kedua X1.P2 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan membantu dan

bersedia untuk menyelesaikan kesulitan yang dialami konsumen, tanggapan pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang menyatakan jawaban tidak setuju sebanyak 1%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 11,3%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat sebanyak 56,7%, responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 30,9%.

Indikator ketiga X1.P3 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan harus memiliki sikap sopan dan ramah saat melayani pelanggan, jawaban pada pernyataan ini yaitu: responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 1%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 14,4%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 54,6%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 29,9%.

Indikator keempat X1.P4 dari variabel kualitas pelayanan adalah pegawai selalu mengutamakan kepentingan konsumen, jawaban responden pada pernyataan ini yaitu: responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 18,6%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 54,6%, sedangkan responden yang menyatakan jawaban sangat setuju sebesar 26,8%.

Indikator X1.P5 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan selalu tampil menarik, bersih, dan rapih, jawaban responden pada pernyataan ini yaitu: responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 12,4%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 56,7%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 30,9%.

2. Harga (X₂)

Adapun jawaban mengenai variabel harga (X₂) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Deskripsi Jawaban Variabel Harga

Variabel I	Item	ST S (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)
Harga (X ₂)	X2.P1	0 0%	3 3,1%	19 19,6%	49 50,5%	26 26,8%
	X2.P2	0 0%	2 2,1%	14 14,4%	52 53,6%	29 29,9%
	X2.P3	0 0%	2 2,1%	20 20,6%	46 47,4%	29 29,9%
	X2.P4	0 0%	5 5,2%	19 19,6%	49 50,5%	24 24,7%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Indikator kedua X2.P1 dari variabel harga adalah harga yang ditawarkan JNE terjangkau oleh konsumen, tanggapan pada pernyataan ini yaitu: responden yang memberikan jawaban tidak setuju sebesar 3,1%, responden yang menyatakan jawaban netral sebesar 19,6%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 49,5%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 26,8%.

Indikator kedua X2.P2 dari variabel harga adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga yang ditawarkan, jawaban pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 2,1%, responden yang mengutarakan jawaban netral

sebesar 14,4%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 52,6%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 29,9%.

Indikator kedua X2.P3 dari variabel harga adalah harga yang ditawarkan lebih kompetitif dibanding dengan perusahaan lain, tanggapan pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 2,1%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 20,6%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 47,4%, sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 29,9%.

Indikator kedua X2.P4 dari variabel harga adalah manfaat dan nilai yang diterima konsumen itu sesuai dengan harga, tanggapan pada pernyataan ini adalah: responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 5,2%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 19,6%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 50,5%, sedangkan responden yang menyatakan jawaban sangat setuju sebesar 24,7%.

3. Ketepatan Waktu Pengiriman (X3)

Adapun jawaban mengenai variabel ketepatan waktu pengiriman (X3) pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. 7
Deskripsi Jawaban Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman

Variabel	Item	ST S (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)
Ketepatan Waktu Pengiriman (X ₃)	X3.P1	0	1	9	52	35
		0%	1%	9,3%	53,6%	36,1%
	X3.P2	0	0	15	42	40

		0%	0%	15,5 %	43,3 %	41,2 %
	X3.P 3	0	1	18	45	33
		0%	1%	18,6 %	46,4 %	34%

Sumber: Data Yang Diolah, 2022

Indikator ketiga X3.P1 dari variabel ketepatan waktu pengiriman adalah pengiriman barang dapat melalui jalur udara maupun laut, tanggapan pada pernyataan ini yaitu: responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 1%, responden yang memberikan jawaban netral sebesar 9,3%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 53,6%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 36,1%.

Indikator ketiga X3.P2 dari variabel ketepatan waktu pengiriman adalah paket datang telah sesuai dengan waktu penentuannya, tanggapan pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang memberikan jawaban netral sebesar 15,5%, responden yang memberikan jawaban setuju sebesar 43,3%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 41,2%.

Indikator ketiga X3.P3 dari variabel ketepatan waktu pengiriman adalah ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan jarak dan tengat waktu yang diberikan, tanggapan pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang menyatakan jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 1%, responden yang memberikan jawaban netral (N) sebanyak 18,6%, responden yang menyatakan jawaban setuju (S) sebanyak 46,4%, sedangkan responden yang menyatakan jawaban sangat setuju (SS) sebanyak 34%.

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Adapun jawaban mengenai variabel kepuasan pelanggan (Y2) pada penelitian ini yaitu:

Tabel 4.8

Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Item	STS (%)	TS (%)	N (%)	S (%)	SS (%)
Kepuasan pelanggan (Y)	Y.P1	0 0%	0 0%	15 15,5%	45 50,5%	33 34%
	Y.P2	0 0%	2 2,1%	17 17,5%	45 46,4%	33 34%
	Y.P3	0 0%	0 0%	18 18,6%	42 43,3%	37 38,1%

Sumber: Data Yang Diolah, 2022

Indikator pertama Y.P1 dari variabel kepuasan pelanggan adalah konsumen merasakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan, tanggapan pada pernyataan ini adalah: responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 15,5%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 50,5%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 34%.

Indikator pertama Y.P2 dari variabel kepuasan pelanggan adalah pelanggan selalu menggunakan kembali jasa pengiriman JNE, jawaban pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 2,1%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 17,5%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 46,4%, sedangkan responden yang

mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 34%.

Indikator pertama Y.P3 dari variabel kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang dilakukan menimbulkan kepuasan terhadap konsumen sehingga menyarankan pada sahabat dan keluarga, tanggapan pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang memberikan jawaban netral sebesar 18,6%, responden yang memberikan jawaban setuju sebesar 43,3%, sedangkan responden yang memberikan menyatakan sangat setuju sebesar 38,1%.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas ialah uji yang digunakan untuk mengetahui pernyataan pada suatu angket atau kuesioner layak digunakan atau tidak. Taraf kevalidan setiap item kuesioner dapat diukur dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} yang mana r_{hitung} mempunyai signifikansi sebesar 5% dan total responden sebesar 30 maka dapat diketahui r_{tabel} sebesar 0,361. Berdasarkan validasi dari masing – masing item pernyataan yang berjumlah 15 item pernyataan yang digunakan dalam mengetahui kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE seperti berikut:

a. Variabel kualitas pelayanan (X1)

Hasil dari uji validitas kualitas pelayanan diketahui melalui tabel dibawah:

Tabel 4.9
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,808	0,361	Valid
X1.2	0,775	0,361	Valid
X1.3	0,816	0,361	Valid
X1.4	0,834	0,361	Valid
X1.5	0,702	0,361	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.9 dijelaskan bahwa hasil yang didapat dari kelima pertanyaan yang diberikan pada responden yaitu semua valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan JNE dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$.

b. Variabel harga (X2)

Hasil dari uji validitas harga diterangkan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4.10
Uji Validitas Harga

Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,877	0,361	Valid
X2.2	0,836	0,361	Valid
X2.3	0,819	0,361	Valid
X2.4	0,835	0,361	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari keempat item pertanyaan yang diberikan pada responden yaitu valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan JNE dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$.

c. Variabel ketepatan waktu pengiriman (X3)

Hasil dari uji validitas ketepatan waktu pengiriman dijelaskan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 4.11
**Uji Validitas Ketepatan Waktu
Pengiriman**

Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X3.1	0,776	0,361	Valid
X3.2	0,933	0,361	Valid
X3.3	0,881	0,361	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari ketiga item pertanyaan yang diberikan pada responden yaitu valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan JNE dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$.

d. Kepuasan pelanggan (Y)

Hasil dari uji validitas kepuasan pelanggan dinyatakan seperti berikut:

Tabel 4.12
Uji Validitas Kepuasan Pelanggan JNE

Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,916	0,361	Valid
Y.2	0,910	0,361	Valid
Y.3	0,902	0,361	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari ketiga item pertanyaan yang diberikan pada responden yaitu valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan JNE dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas dipakai untuk mengerti apakah setiap item pada pernyataan kuesioner mempunyai konsistensi apabila dilakukan pengukuran secara terus menerus. Peneliti ini pada uji reabilitas akan memakai program SPSS dan memakai uji statistik *Cronbach's Alpha*, untuk mengetahui seberapa bik hubungan dari item-item pada kuesioner satu sama lain. Suatu variabel dapat dikatakan reliable apabila mempunyai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$. di bawah ini yaitu hasil dari uji reabilitas:

Tabel 4.13
Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	R _{alpha}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,841	0,60	Reliabel
Harga (X2)	0,852	0,60	Reliabel
Ketepatan Waktu	0,828	0,60	Reliabel

Pengiriman (X3)			
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,83	0,60	Reliabel

Sumber data: output SPSS yang diolah 2021

Tabel 4.13 tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan ketepatan waktu pengiriman (X3) dan kepuasan pelanggan (Y) lebih besar dari 0,60, maka dari hal itu semua item penelitian dikatakan reliabel.

E. Teknik Analisis Data (Uji Asumsi Klasik)

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah suatu model regresi ditemukan sebuah korelasi antar variabel bebas. Dalam melakukan uji multikolinieritas dapat diketahui melalui toleran value $> 0,1$, atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,097	1,254	Tidak terdapat multikolinieritas
Harga	0,693	1,443	Tidak terdapat multikolinieritas
Ketepatan Waktu Pengiriman	0,656	1,525	Tidak terdapat multikolinieritas

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

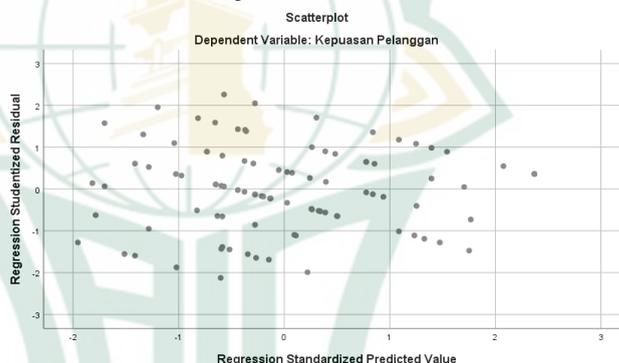
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas menunjukkan bahwa nilai toleransi pada variabel kualitas pelayanan 0,097, harga sebesar 0,693 dan ketepatan waktu pengiriman sebesar 0,656, dimana nilai toleransi tersebut setiap variabel lebih besar dari 0,1. Nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1,254, harga sebesar 1,443 dan ketepatan waktu pengiriman sebesar 1,525 yang berarti nilai VIF pada setiap variabel kurang dari 10. Dengan

demikian menyimpulkan bahwa penelitian ini tidak terdapat multikolinieritas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk menguji apakah penelitian ini tidak terdapat suatu kesamaan pada varian. Apabila suatu model penelitian tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, maka penelitian tersebut dikatakan baik. Dalam mengetahui apakah suatu penelitian terdapat gejala heteroskedastisitas atau tidak maka dapat dilakukan dengan metode gambar scatterplot dan metode statistik dengan cara mengabsolutkan nilai residu. Di bawah ini terdapat uji heteroskedastisitas menggunakan metode scatterplot:

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik berada tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam penelitian ini nilai residual yang diciptakan dari regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam nilai normal maksimal tingkat kesalahannya sebesar 0,05, memiliki ketentuan nilai signifikan $> 5\%$ maka akan diperoleh data yang terdistribusi normal,

sebaliknya apabila nilai signifikan $> 5\%$ maka data tidak terdistribusi normal. Berikut ini merupakan hasil dari uji *One Sample Kolmogorov Semimov*.

Tabel 4.15
Uji Kolmogorov Semirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

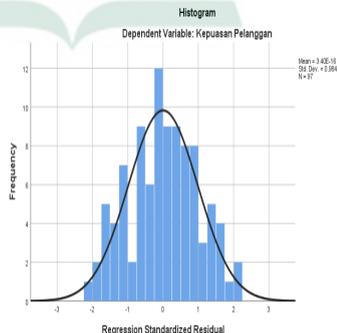
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36270907
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.051
	Negative	-.040
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

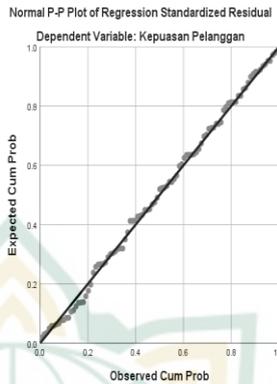
Tabel diatas menunjukkan nilai yang dihasilkan dari uji *Kolmogorov Smirnov* pada Asymp.Sig sebesar 0,200 $> 0,05$. Menyimpulkan bahwa model dari penelitian ini telah memnuhi kaidah normalitas. Kemudian dalam melakukan uji normaltas dapat dilakukan dengan melihat gambar Normalitas Histogram dan Normal PP Plot dibawah ini:

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas Histogram



Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas Probability Plot



Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

Dari gambar hasil diatas terlihat bahwa grafik histogram residual data memperlihatkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Selanjutnya dalam grafik normalitas probability plot tampak bahwa titik-titik memencar disekitar garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan terdistribusi normal.

F. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengerti apakah suatu penelitian ada atau tidaknya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, harga, ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara. Dengan menggunakan bantuan alat statistic SPSS didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Regresi Linier Berganda

Keterangan	Nilai Koefisien	T Hitung	Sig.
Konstanta	160	368	713
Kualitas pelayanan	150	2.281	025
Harga	292	3.312	001
Ketepatan Waktu Pengiriman	345	2.943	004

Sumber: Data Primer Diolah, SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel diatas, hasil persamaan uji regresi linier berganda yaitu:

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

$$Y = 160 + 150 X_1 + 292 X_2 + 345 X_3 + e$$

Berdasarkan dari tabel diatas didapat persamaan regresi antar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait dengan signifikansi sebesar 0,05 yang dijabarkan seperti:

- a. Nilai konstanta sebesar 0,160 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Ketepatan Waktu Pengiriman (X3) bernilai sama dengan 0, maka kepuasan pelanggan (Y) terdapat peningkatan sebesar 0,160 atau sebesar 1,60%.
- b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,150 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan pelanggan (Y) akan terdapat peningkatan sebesar 0,150. Koefisien bernilai positif maka dapat diartikan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
- c. Koefisien regresi variabel Harga (X2) sebesar 0,292 yang apabila variabel independen lain nilainya tetap dan harga terdapat kenaikan 1%, artinya maka keputusan menabung (Y) akan terdapat peningkatan sebesar 0,292. Hasil dari uji tersebut bernilai positif dan dapat diartikan terdapat hubungan antara harga dengan kepuasan pelanggan.
- d. Koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X3) sebesar 0,345 yang artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan ketepatan waktu pengiriman terdapat kenaikan 1%, maka kepuasan pelanggan (Y) akan terdapat peningkatan 0,345. Koefisien bernilai positif yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan waktu pengiriman dengan kepuasan pelanggan.

2. Uji Simultan (Uji F)

uji ini merupakan uji yang dipakai untuk mengerti apakah variabel bebas secara serentak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variable yang terikat. Dalam pengambilan keputusan dilakukan melalui perbandingan nilai F hitung dengan melihat nilai signifikannya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 5% (0,05). Pada derajat kebebasan $df = (n-k-1) (97-3-1) = 93$ dengan nilai signifikan 5% yaitu 2,70. Table hasil olah uji secara simultan adalah seperti dibawah ini

Tabel 4.17
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1120.222	3	373.407	221.372	.000 ^b
	Residual	156.871	93	1.687		
	Total	1277.093	96			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, harga

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

Hasil uji anova diatas memperoleh f_{hitung} sebesar 221.372 dan f_{tabel} 2,70 menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan probabilitas signifikan ($0,000 < 0,05$). Dan dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Ketepatan Waktu Pengiriman (X3) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji (R^2) adalah uji yang dipakai untuk mengukur kemampuan seberapa jauh variabel kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu pengiriman dalam menunjukkan variabel kepuasan pelanggan dengan melihat nilai adjusted R^2 . adjusted R^2 dalam uji koefisien determinasi (R^2) memiliki nilai berkisar $0 < R^2 < 1$, dan

nilai adjusted R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel terikat sangat terbatas. Jika mendekati 1 maka variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel – variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat terlihat pada table berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.937 ^a	.877	.873	1.29876

a. Predictors: (Constant), ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, harga

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel diatas hasil dari pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai $R = 0,937$. Ohal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu mempunyai hubungan dengan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. berdasarkan hasil yang didapatkan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu berdasarkan nilai *Adjust R Squaer* 0,873 atau 87,3% yang berarti variabel dependen dapat dijelaskan dengan variabel independen, sedangkan sisa dari nilai *Adjust R Squaer* (12,7%) merupakan pengaruh dari variabel diluar penelitian.

4. Uji Parsial (Uji T)

Uji T dipakai untuk mengerti pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu pengiriman apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial atau tidak.

Tabel 4.19
Hasil Uji Parsial (Uji T)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.160	.433		.368	.713
	kualitas pelayanan	.150	.066	.246	2.281	.025
	Harga	.292	.088	.363	3.312	.001
	ketepatan waktu pengiriman	.345	.117	.351	2.943	.004

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Jepara

Hasil dari uji t yang telah dilakukan, pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,281 dengan t_{tabel} sebesar 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,281 > 1,661$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$). Menurut Riyanto, H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ (5%). Sementara H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ (5%). Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,281 > 1,661$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$) maka H_0 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Jepara

Hasil dari uji t yang telah dilakukan, pada harga menunjukkan t_{hitung} sebesar 3,312 dengan

t_{tabel} sebesar 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,312 > 1,661$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Menurut Riyanto, H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ (5%). Sementara H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ (5%). Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,312 > 1,661$ dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Jepara

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, pada variabel ketepatan waktu pengiriman menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,943 dengan t_{tabel} sebesar 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,943 > 1,661$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$). Menurut Riyanto, H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ (5%). Sementara H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ (5%). Dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,943 > 1,661$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

G. Pembahasan

Berdasarkan pada hasil hipotesis yang telah digunakan untuk mengerti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara penjabarannya ialah:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Jepara

Hasil regresi linier pada variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara. Hal tersebut dapat diyakinkan dengan hasil uji t yang mana diketahui t_{hitung} sebesar 2,281 dengan t_{tabel}

sebesar 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,281 > 1,661$) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$). Hal ini berarti H_0 ditolak dalam arti lain kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Juanisriska tahun 2020 bahwa Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan atau keinginan, serta untuk mengimbangi harapan seorang pelanggan dalam ketepatan dalam melakukan penyampaian. Hal ini ditunjukkan dengan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa tersebut kepada konsumennya maka akan menjadikan semakin baik juga kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Sebagai pihak yang mengkonsumsi dan membeli jasa atau produk tersebut, konsumenlah yang akan menilai bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.²

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat dibuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara. Dalam penelitian di JNE Cabang Jepara kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkan, perusahaan sebisa mungkin memberikan kualitas pelayanan yang baik karena akan menjadi faktor penting keberhasilan sebuah perusahaan. Jawaban dari pernyataan responden mengenai kualitas pelayanan dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang baik akan memberikan rasa aman kepada konsumen dan membuat bahan pertimbangan untuk tetap konsisten dan apabila pelanggan merasa puas selanjutnya akan menciptakan keyakinan untuk tetap menggunakan jasa tersebut.

Penelitian ini mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Januar tahun 2016 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap

²Juniariska, Rachma, and Primanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketetapan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol)."

kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung.³ Demikian menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara.

b. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Jepara

Hasil regresi linier pada variabel harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara. Hal tersebut dapat diyakinkan dengan hasil uji t dimana diketahui t_{hitung} sebesar 3,312 dengan t_{tabel} sebesar 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,312 > 1,661$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hal ini dapat diartikan H_0 ditolak dalam arti lain terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara.

Penelitian ini mendukung pendapat dari risky tahun 2014 bahwa harga merupakan sebuah uang yang digunakan untuk mendapatkan suatu barang atau jasa tertentu atau kombinasi keduanya. Seorang konsumen akan memilih kemampuan produk mana yang lebih efisien, efektif dan cocok dengan yang dibutuhkan serta sesuai suatu biaya atau harga, bila kinerja efisien, efektif dan cocok dengan yang diharapkan, berarti konsumen akan merasakan kepuasan dan akan membuat mengeluarkan biaya untuk pengadaan produk itu.⁴

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dibuktikan jika variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara. Dalam penelitian di JNE Cabang Jepara harga menjadi patokan utama pelanggan saat mau menggunakan jasa atau membeli suatu barang, pelanggan membutuhkan harga murah dengan kualitas yang sangat baik. Jawaban yang diberikan dari responden mengenai harga dapat dijelaskan bahwa dengan memberikan harga yang terjangkau dan

³Januar Efendi Panjaitan and Ai Lili Yulianti, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG" 11, no. 2 (2016).

⁴Rizky and Yasin, "Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan."

harga yang ditawarkan lebih kompetitif dari perusahaan lain dan sesuai dengan manfaat dan nilai yang didapat oleh konsumen.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sukaesih tahun 2020 mengemukakan hasil dari penelitiannya ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung.⁵ Demikian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara.

c. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Jepara

Hasil regresi linier pada variabel ketepatan waktu pengiriman (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara hal tersebut diyakinkan dengan hasil uji t yang mana diketahui t_{hitung} sebesar 2,943 dengan t_{tabel} sebesar 1,661. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,943 > 1,661$) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$). Hal ini dapat diartikan H_0 ditolak dalam arti lain terdapat pengaruh antara ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat dari Attamimi tahun 2020 bahwa ketepatan waktu ialah jangka waktu dari konsumen memesan suatu produk sampai produk tersebut akan tiba ditangan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika sampainya barang ketangan konsumen dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Estimasi kedatangan barang akan menjadi dasar bagi konsumen untuk mengerti apakah jasa tersebut baik atau tidak. Pelanggan juga bisa melacak status pengiriman dengan sistem pelacak online atau web trace and tracking jika barang belum sampai kepenerima.⁶

⁵Sukaesih, Mulyani, and Usman, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung."

⁶Attamimi, Hufron, and Rahman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen JNE Kota Malang)."

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat dibuktikan jika variabel ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara. JNE mempunyai sistem pelacak sehingga pelanggan dapat melacak keberadaan barang dengan fitur resi sehingga pelanggan tidak perlu khawatir barang tidak sampai. Jawaban yang diberikan dari responden mengenai ketepatan waktu pengiriman dapat dijelaskan bahwa kedatangan barang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan waktu pengiriman sesuai dengan jarak dan tenggat waktu yang ditetapkan.

Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Eviana tahun 2021 menjelaskan bahwa ketepatan waktu pengiriman barang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Kota Baru Bekasi.⁷Demikian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel ketepatan waktu pengiriman (X3) terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Jepara.

⁷Eviani and Hidayat, “Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J & T Express Kota Baru Bekasi).”