

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN  
WAKTU PENGIRIMAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Jurusan Manajemen

**Peminatan :**

**Manajemen Pemasaran**



Diajukan Oleh :

**INKIRIANG DWITA AGUSTINA**

NIM 2021100040

**FAKULTAS EKONOMI DAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

**AGUSTUS 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN  
WAKTU PENGIRIMAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Mayungan Klaten)**

**Diajukan Oleh**

**INKIRIANG DWITA AGUSTINA**

**NIM : 2021100040**

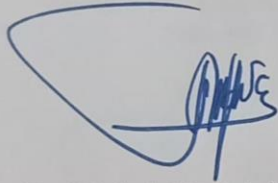
Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji  
skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal.....

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



**Dr. Hj. Anis Marjukah, S.E., MM**

NIK. 690 994 143

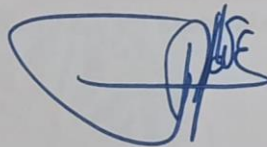


**Dr. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd**

NIK. 690 098 194

Mengetahui

**Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Hj. Anis Marjukah, SE., MM**

NIK. 690 994 143

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T EXPRESS Cabang Mayungan Klaten)

Diajukan Oleh :

**Inkiriang Dwita Agustina**

NIM : 2021100040

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan psikologi Universitas Widya Dharma dan  
diterima untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Pada Tanggal.....

**Ketua**

**Dr. H. Arif Julianto Sri N., S.E., M.Si**  
NIK. 690 301 250

**Sekretaris**

**Sarwono Nursito, S.E., M.Sc**  
NIP. 1976115 200501 1 001

**Penguji Utama**

**Dr. Hj. Anis Marjukah, SE., MM**  
NIK. 690 994 143

**Penguji Pendamping**

**Dr. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd**  
NIK. 690 098 19

Disahkan Oleh  
**Dekan Fakultas Ekonomi & Psikologi**



**Dr. H. Arif Julianto SN.S.E., M.Si**

NIK. 690 301 250

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Inkiriang Dwita Agustina

NIM : 2021100040

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T  
EXPRESS (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express  
cabang Mayungan Klaten).**

adalah sebenar-benarnya karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal – hal yang bukan merupakan karya saya skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar; saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan Ijazah dan pencabutan gelar saya peroleh dari karya skripsi ini.

Klaten,

Yang membuat pernyataan,



Inkiriang Dwita Agustina

## MOTTO

1. Tidak masalah apabila anda berjalan lambat, asalkan anda tidak pernah berhenti berusaha. (Confucius)
2. Ketakutan itu berasal dari ketidaktahuan. (It's Sandwich)
3. Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah: 5 – 6)
4. Kita semua selalu berusaha untuk memperbaiki diri, jangan pernah berfikir untuk menyerah. (Bangchan, StrayKids)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang tersayang di hidup saya.

1. Kedua orang tua saya Suwanto dan Suratmi yang tidak ada hentihentinya mencurahkan rasa kasih sayang kepada penulis dan selalu memberikan support di setiap langkah yang penulis lakukan serta selalu memberikan do'a terbaik untuk penulis hingga detik ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan di dunia sampai di akhirat kelak.
2. Kakak-kakak ku Eko Wahyu Saputro dan Aprilia Tita Kustanti selalu membantu dan memberikan semangat saat penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Anis Marjukah, S.E, MM dan Bapak H. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing saya hingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
4. Dan seluruh teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu selalu memberikan semangat dan dorongan.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena telah melimpahkan nikmat, kesempatan dan kekuatan kepada hambanya sehingga skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten)”** bisa diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi & Psikologi di Universitas Widya Dharma Klaten. Proses penulis dalam menuliskan skripsi ini tidaklah mudah namun penulis tetap berusaha keras dan terus mencoba sehingga bisa terselesaikan, namun penulis masih menyadari terdapat kekurangan di dalam skripsi ini.

Selama proses penulisan ini penulis menerima banyak dukungan dan do'a, sehingga penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Dr. H. Arif Julianto SN., S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Ibu Dr. Hj Anis Marjukan, S.E, M.M selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Psikologi sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran dan nasihat serta meluangkan waktu dan tenaga

membina dan membimbing penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. H, Abdul Haris, S.E, M.M, M.Pd selaku pembimbing II yang selalu sabar memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten.
6. Bapak dan Ibu penulis yang selalu memberikan motivasi serta dukungan dan do'a sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.



## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PEMBIMBING .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul.....	6
C. Penegasan Judul .....	6
D. Pembatasan Masalah .....	7
E. Rumusan Masalah .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	9
H. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Pemasaran.....	11
2. Kualitas Pelayanan .....	14
3. Ketepatan Waktu Pengiriman.....	20
4. Harga .....	24
5. Kepuasan Pelanggan.....	29
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	41
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43

1.	Tempat Penelitian .....	43
2.	Waktu Penelitian .....	43
B.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
1.	Populasi Penelitian .....	43
2.	Sampel Penelitian .....	43
C.	Jenis dan Sumber Data .....	44
1.	Jenis Data .....	44
2.	Sumber Data .....	45
D.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	45
1.	Variabel Penelitian .....	45
2.	Definisi Operasional .....	46
E.	Metode Pengumpulan Data .....	48
1.	Observasi .....	48
2.	Angket atau Kuisisioner .....	48
F.	Teknik Pengujian Instrumen .....	49
1.	Uji Validitas .....	49
2.	Uji Reliabilitas .....	50
G.	Teknik Analisa Data .....	51
1.	Uji Normalitas .....	51
2.	Analisis Deskriptif .....	51
3.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.	Uji Hipotesis .....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		56
A.	Gambaran Umum Perusahaan .....	56
1.	Visi, Misi dan Motto J&T Express .....	56
2.	Struktur Organisasi J&T Express cabang Mayungan Klaten .....	58
B.	Teknik Pengujian Instrumen .....	59
1.	Uji Validitas .....	59
2.	Uji Reliabilitas .....	61
C.	Hasil Analisis Data .....	62
1.	Uji Normalitas .....	62
2.	Analisis Deskriptif .....	63

3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4. Uji F.....	68
5. Uji t.....	69
6. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	71
D. Pembahasan.....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. SIMPULAN.....	76
B. SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman .....	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Harga.....	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	64
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	66
Tabel 4. 11 Analisa Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4. 12 Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	80
LAMPIRAN 2.....	93
LAMPIRAN 3.....	104
LAMPIRAN 4.....	108
LAMPIRAN 5.....	112
LAMPIRAN 6.....	115

## **ABSRAKSI**

**Inkiriang Dwita Agustina, Fakultas Ekonomi & Psikologi Program Studi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Mayungan Klaten**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Teknik pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan uji normalitas, analisis regresi berganda, uji F dan uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

**Inkiriang Dwita Agustina, Fakultas Ekonomi & Psikologi Program Studi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Mayungan Klaten**

This study aims to analyze the influence of service quality, delivery timeliness and price on customer satisfaction. The method used in this study is quantitative by collecting data using questionnaires. The number of samples taken in this study was 100 people. The instrument testing technique uses validity test and reliability test, while the data analysis technique uses normality test, multiple regression analysis, F test and t test. The results of this study show that service quality, delivery timeliness and price together or simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, service quality and price affect customer satisfaction, while delivery timeliness has no effect on customer satisfaction

Keywords: Service Quality, Delivery Timeliness, Price, Customer Satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi saat ini, para pelaku bisnis dimudahkan untuk memasarkan produknya melalui *e-commerce*. Dibandingkan dengan proses jual beli secara langsung, masyarakat saat ini lebih menyukai pasar *online* atau *e-commerce* sehingga tercipta masyarakat yang konsumtif. Hal ini menyebabkan lonjakan pemesanan dan pengiriman barang, sehingga perusahaan jasa pengiriman barang berlomba-lomba untuk memikat pelanggan dengan menawarkan pelayanan yang menarik dan membuat konsumen puas dengan yang mereka inginkan. Dampaknya adalah perusahaan harus mulai berpikir keras bagaimana untuk meningkatkan produktivitas dengan efisiensi sebaik mungkin untuk dapat bersaing di pasar dan dapat memenuhi serta menjadi pilihan konsumen (Majid dan Dwiyanto, 2017).

J&T Express adalah salah satu dari banyak perusahaan pengiriman barang atau jasa. J&T Express cabang Mayungan Klaten sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penerimaan barang atau jasa juga melayani pelanggannya untuk melakukan pengiriman paket, dokumen, barang, *e-commerce*, pengiriman belanja online dan lainnya. Kantor ini juga melayani cek nomer resi J&T, lacak kiriman atau cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya. Dalam beberapa tahun terakhir ini,



perusahaan ini tumbuh secara signifikan dan hampir menjadi perusahaan yang dominan di pasar ini. Pada bisnis ini diperlukan adanya kerja sama antar produsen dan konsumen ketika melakukan transaksi pembelian atau penjualan barang. Menurut Hasoloan (2018), mengemukakan bahwa saling menjaga kepercayaan dalam kerjasama akan berpengaruh besar terhadap reputasi perusahaan tersebut. Dengan demikian perusahaan harus menyajikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu untuk memenuhi ekspektasi dari konsumen sehingga tercipta nilai yang lebih unggul dari pesaingnya.

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan, serta efisiensi penyajian untuk mengimbangi ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2014). Pada situasi ini, kualitas pelayanan mengambil peranan yang cukup penting. Aspek yang mencakup profesionalisme, responsive terhadap kebutuhan pelanggan, dan kemampuan menangani keluhan dengan efektif menjadi pokok untuk membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Maka dari itu perusahaan pengiriman jasa dituntut untuk mempertahankan kualitas untuk mempertahankan posisi kompetitif mereka dipasaran. Hal ini didukung oleh Tjiptono (2014 : 268) dalam Freekley (2018), jika jasa yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, apabila jasa yang diterima melampaui ekspektasi konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, apabila

jasa yang diterima lebih rendah dari yang diekspektasikan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Pelayanan yang cepat, andal, dan efisien merupakan elemen kunci dalam memenuhi harapan pelanggan di era yang didominasi oleh kebutuhan akan instant gratification. Pelanggan mengharapkan paket mereka dapat sampai tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Oleh karena itu, ketepatan waktu dan keandalan pengiriman menjadi aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan J&T Express. Saat ini pelayanan pengiriman barang atau jasa harus berjaga untuk mempertahankan kualitasnya antara lain ketepatan waktu pengiriman dan juga pada tarif harga.

Ketepatan waktu pengiriman dalam pengiriman maupun penerimaan barang atau jasa menjadi salah satu faktor yang serius yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan produktifitas secara keseluruhan. Saat ini pertimbangan kedatangan barang atau jasa menjadi pedoman pelanggan dalam menilai apakah layanan tersebut baik atau tidak (Hafizha, Abdurrahman, & Nuryani, 2019). Menurut American Management Association (2019) Ketepatan waktu pengiriman mengacu pada kemampuan untuk mengirim barang atau jasa kepada pelanggan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau diharapkan. Dalam era globalisasi dan e-commerce yang berkembang pesat, ketepatan waktu pengiriman menjadi faktor krusial dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. J&T Express, sebagai salah satu pemimpin dalam industri ekspedisi di Indonesia, menempatkan ketepatan waktu pengiriman sebagai salah satu

prioritas utama dalam menjaga kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi kompetitifnya di pasar yang berkembang pesat. Maka dari itu perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang ini harus mengoptimalkan ketepatan operasional termasuk pengelolaan rute, penyimpanan barang, dan penjadwalan pengiriman.

Harga sering digunakan sebagai penanda atau petunjuk tentang bagaimana kaitan antara harga dan manfaat yang diperoleh dari suatu produk atau layanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat harga tertentu, jika manfaat yang diterima oleh pelanggan meningkat maka nilainya juga akan meningkat. Jadi, dengan adanya persepsi atau pandangan yang dimiliki konsumen terhadap harga dapat membantu konsumen untuk memutuskan penggunaan jasa yang dibutuhkan atau diinginkan (Winarti & Tiffany, 2017). Selain itu menurut pendapat dari Kotler & Armstrong (2017:324) mendefinisikan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk sebuah produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas sebuah produk atau jasa). Dalam konteks persaingan yang semakin ketat dalam industri logistik, harga menjadi faktor penentu yang signifikan dalam keputusan pembelian pelanggan. J&T Express, sebagai salah satu perusahaan ekspedisi terkemuka di Indonesia, harus memperhatikan dengan cermat bagaimana menentukan harga yang kompetitif namun tetap menguntungkan. Selain itu, J&T Express juga harus mempertimbangkan strategi penetapan harga yang sesuai dengan

segmentasi pasar dan posisi mereknya. Penentuan harga untuk pelanggan ritel mungkin berbeda dengan harga yang ditawarkan kepada pelanggan bisnis atau korporat. Oleh karena itu, fleksibilitas dalam strategi harga adalah kunci untuk memenuhi kebutuhan beragam pelanggan dengan efektif. Jika aspek-aspek tersebut sudah berhasil dilakukan maka akan tercipta kepuasan pada pelanggan.

Kepuasan Pelanggan menurut Abdullah dan Tantri (2016:8) dalam Bharmawan (2022) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk barang atau jasa yang dirasakan dengan harapannya. Pada dasarnya, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan berpengaruh pada pola perilaku konsumen setelah membeli produk atau menikmati layanan. Apabila konsumen merasa puas maka akan tercipta rasa kepercayaan untuk membeli produk atau menggunakan layanan jasa yang sama. J&T Express menyadari bahwa setiap interaksi dengan pelanggan merupakan kesempatan untuk memberikan pengalaman yang positif dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan yang andal, cepat, dan berkualitas tinggi kepada setiap pelanggan. Tantangan dalam menjaga kepuasan pelanggan meliputi peningkatan persaingan di pasar, harapan pelanggan yang semakin tinggi, serta perubahan tren dan teknologi yang terus berkembang. J&T Express terus berupaya untuk berinovasi dan meningkatkan layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Sehingga berdasarkan penjelasan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS (Studi kasus pada pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten)”**

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

### **1. Alasan Objektif**

Alasan objektif penulis tertarik mengambil judul ini adalah menbah wawasan dan pengetahuan serta penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga pada J&T Express cabang Mayungan Klaten.

### **2. Alasan Subjektif**

Memberikan kontribusi positif untuk para pelanggan atau costumers dan juga masyarakat dengan memberikan pandangan dan pemahaman baru yang bermanfaat.

## **C. Penegasan Judul**

Agar menghindari potensi kesalahan penafsiran dalam penelitian, maka diperlukan penegasan judul sebagai berikut :

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan.

2. Ketepatan waktu pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman adalah perhitungan waktu dari saat pelanggan memesan suatu produk hingga produk sampai ke tangan pelanggan.

3. Harga

Harga adalah sejumlah nilai yang diberikan oleh pelanggan sebagai imbalan atas pelayanan yang memuaskan.

4. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan setelah mendapatkan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

#### **D. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah membantu penulis untuk fokus pada penelitian yang spesifik dan menghindari kerancuan ke area yang tidak relevan. Sehingga penelitian ini hanya membahas mengenai kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, harga, dan kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang sudah tertera, maka pokok dari permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten?
2. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten?
4. Apakah kualitas pelayanan, ketepatan pengiriman dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express cabang Mayungan Klaten?

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

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten.

## **G. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi penulis

Memperdalam topik yang dibawakan mengenai kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten. Serta memungkinkan bagi penulis untuk mengembangkan pemahaman yang lebih luas terkait isu-isu yang dibawakan.

### 2. Bagi J&T Express

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pihak pengelola J&T Express cabang Mayungan Klaten meningkatkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

### 3. Bagi pihak lain

Hasil sari penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya yang meneliti tentang kepuasan pelanggan serta dapat menjadi bahan pembandingan bagi peneliti selanjutnya.

## **H. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :



## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan judul, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, mandat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang pengertian kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, harga dan kepuasan pelanggan. Kemudian kajian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dan juga metode pengumpulan data serta analisis yang digunakan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian yang dilakukan dan analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan.

## BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. SIMPULAN

Berdasarkan analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Uji F, variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten.

Hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} = 60,978$  dan  $F_{tabel} = 2,698$ . Maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

2. Berdasarkan hasil Uji t, variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten.

Hal ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung}$  dari kualitas pelayanan adalah sebesar 2,193 yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,985

3. Ketepatan waktu pengiriman ( $X_2$ ) secara signifikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan dengan hasil

perhitungan uji t yang menghasilkan  $t_{hitung}$  0.927 lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,985.

4. Harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan dari uji t yang menghasilkan  $t_{hitung}$  4,173 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 1.985.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disampaikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express cabang Mayungan Klaten untuk memperhatikan kepuasan pelanggan harus memperhatikan kualitas pelayanan dan penentuan harga yang sesuai. Apabila kualitas pelayanan baik dan harga yang sesuai maka akan tercipta suatu kepuasan pelanggan.
2. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel-variabel dan indikator-indikator lain sehingga penelitian akan lebih lengkap dan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 37–44.
- Agus Surya Bharmawan, SE., M. (2022). *Strategi Mengukur Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan* (M. Agus Surya Bharmawan, SE. (ed.)). Scopindo Media Pustaka.
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen JNE Kota Malang)*. Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 2010, 27–39.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). *Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi)*. Jurnal Manajemen Logistik, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/Jumatik/article/view/1253>
- Farid, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, 8 Ketepatan Waktu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express di Banjarnegara*. 1–10.
- Hasoloan, A. (2018). *Peranan Etika Dalam Perusahaan Bisnis*. 1(1), iii–vii. <https://doi.org/10.1016/j.jns.2018.09.022><http://dx.doi.org/10.1016/j.ejphar.2009.04.058><http://dx.doi.org/10.1016/j.brainres.2015.10.001><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=2854659&tool=pmcentrez&rendertype=abstract>
- Jaya Sakti, B., & Manajemen, J. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang)*. Diponegoro Journal of Management, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Kotler, P., Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. w., Klar, J. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gajah Mada University Press.
- Lestari, A. D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Global Jet Express ( J & T ) Surabaya*. Jurnal ILMU Dan Riset Manajemen, 8(7), 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2319>
- Marbun, E. W. F., & Andarini, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Ekspedisi SiCepat Ekspres di Kota Surabaya)*. Business Preneur : Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 4(2), 1–11. <https://trends.google.com/trends/>

- Mustofa, N., & Slamet, G. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomarco Adi Prima Solo*.21(4),337–347.  
[https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/113025%0Ahttps://eprints.ums.ac.id/113025/1/Naskah Publikasi Anindia.pdf](https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/113025%0Ahttps://eprints.ums.ac.id/113025/1/Naskah%20Publikasi%20Anindia.pdf)
- Puspitasari. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Universitas Islam Malang.
- Putra Setiawan, B., & Frianto, A. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian)*. BIMA : Journal of Business and Innovation Management, 3(3), 352–366. <https://doi.org/10.33752/bima.v3i3.293>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D (3rd ed.)*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Edisi ke 1.
- Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyianto, M. T. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang)*. 12(02), 221–232.
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). *The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(August), 102721.  
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Wijaya, H. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Cahaya Konveksi Klaten*.
- Zahra, S., Tirta, Y. A. D., & Khoironi, T. A. (2022). *Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Shopee Express Di Kota Serang*. National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET), 2(1), 109–122. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v2i1.71>