

KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN DAN TARIF

(Studi Kasus Pelanggan J&T Cabang Kartasura, Sukoharjo)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas akhir
Program studi manajemen
Universitas islam batik surakarta**



**Disusun
Mutahar
NIM: 2017020190**

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA

2022

KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN DAN TARIF (Studi Kasus Pelanggan J&T Cabang Kartasura, Sukoharjo)

¹Mutahar

Program Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta
Email: Mutahar00@Gmail.Com

²Sri Hartono

Program Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta

¹Eny Kustiyah

Program Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether there is a significant effect between service variables, tariffs on customer satisfaction at J&T Kartasura Sukoharjo branch. In addition, to find out which variables are the most dominant in influencing customer satisfaction at J&T Kartasura

The method used is descriptive quantitative method. This research was conducted at J&T Kartasura Sukoharjo branch in September to December 2021. The sample taken in this study was 100 respondents. Sampling in this study used the Accidental Sampling technique. The data used are primary data and secondary data with data collection techniques: observation, questionnaires, and literature study. The data analysis technique used multiple linear regression.

The results of this study indicate that the results of the F test indicate that service simultaneously has a significant effect on customer satisfaction at J&T Kartasura Sukoharjo branch. The results of the t-test show that service partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at J&T Kartasura branch. Tariff variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at J&T Kartasura branch. Good service, tariffs can increase customer satisfaction at J&T Kartasura Sukoharjo branch.

Keywords: service, rates, and customer satisfaction

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang Ghajargar et al., (2016).

J&T merupakan salah satu penyedia layanan pengiriman yang termasuk baru dan belum lama beroperasi. J&T merupakan perusahaan

di bidang jasa pengiriman yang terus berkembang di Indonesia. Dalam hal waktu, J&T Express konsisten dalam melakukan pengiriman barang dengan kecepatan yang telah teruji dan tepat waktu. Sazky dkk (2017).

Kualitas pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah – masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan memuaskan pelanggan. Masalah atau persoalan yang biasa dihadapi baik oleh perusahaan maupun pelanggan berkaitan

dengan mutu layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggannya adalah berupa sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, dan terlihat tidak jelas. Kedua, sumber daya manusia perusahaan yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan perusahaan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik yang dilakukan karyawan. (panjaitan & yulianti 2016).

Melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (2002: 42) Menurut Tjiptono (2010: 126), Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli di mana alternative yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya.

Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan. Pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen. Dengan pelayanan yang baik dalam perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Jika pelanggan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan dari satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Setelah pelanggan merasa sangat puas, mereka akan kembali memakai jasa perusahaan itu dan memberi rekomendasi kepada orang lain

untuk memakai jasa di perusahaan yang sama.

Menurut Mulyadi (2019) Keputusan dalam penetapan tarif mempunyai dampak terhadap pelanggan yang menggunakan jasa tersebut, istilah harga dalam bisnis jasa terdapat beberapa sebutan, antara lain harga jasa atau tarif atau ongkos dan lain-lain.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif data yang dipakai yaitu: dengan Skala Likert dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen J&T cabang Kartasura. Peneliti ini untuk mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas layanan, tarif di J&T cabang Kartasura.

Jika populasi lebih dari 100 orang maka sebaiknya diambil semua. Jika populasi besar jumlahnya lebih dari 100 dapat menggunakan teknik Azrianto (2010:112) dengan menggunakan persenan 10 – 15% atau 20 – 35% bisa lebih, penelitian menggunakan sampel sebanyak 100 orang diambil 35% dari jumlah populasi.

Instrumen penelitian diuji menggunakan validitas dan reliabilitas. Validitas instrumen penelitian diuji menggunakan teknik “*product moment*”. Reliabilitas angka yang di tentukan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Apabila *Cronbach Alpha* > 0,60 yang berarti kuesioner tersebut reliabel. Hasil dari pengujian instrumen yang digunakan adalah valid.

Penelitian menggunakan Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data angket kuesioner tentang pengaruh *atmosphere*,

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		.0000000
Std. Deviation		1.74443388
Most Differences	Extreme Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.032
Kolmogorov-Smirnov Z		.458
Asymp. Sig. (2-tailed)		.985
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Hasil Output SPSS, 2022

Signifikannya lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka hasil data terbilang normal.

C. HASIL PEMBAHASAN

Koefisien Determinasi (Adjusted R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan dalam menjelaskan model variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jika nilai koefisien R^2 sedikit sehingga kemampuan variabel pelayanan tarif.

Tabel 1. Regresi linier berganda digunakan apabila variabel bebas lebih dari satu dan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	2,678	1,711
Pelayanan	.382	.085
Tarif	.263	.075

Sumber: Hasil Output SPSS, 2022.

Nilai konstanta (a) sebesar 2,678 bernilai positif artinya apabila variabel independen yaitu pelayanan (X_1), Tarif (X_2) nilainya tidak mengalami kenaikan atau sama dengan 0, maka variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 2,678 satuan.

(b1) Koefisien variabel pelayanan dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,382. Artinya jika tarif (X_2) = 0, sedangkan pelayanan (X_1) meningkat satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,382 satuan.

(b2) Koefisien variabel tarif dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,253. Artinya jika pelayanan (X_1) = 0, sedangkan tarif (X_2) meningkat satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,253 satuan.

Uji t

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh antara variabel independen yang terdiri dari pelayanan (X_1), tarif (X_2), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

(X_1) Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura Langkah – langkah pengujian :

Perumusan Hipotesis

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura

$H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura

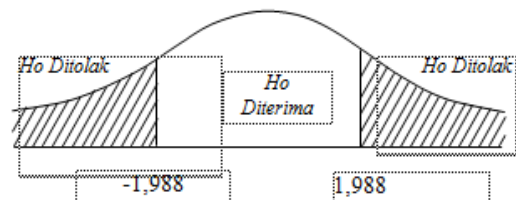
a) Dipilih level of signifikansi $\alpha = 0,05$
 df (*degrees of freedom*) = $n - k - 1$

$$t_{\text{tabel}} = t_{\alpha/2; n-k-1} = t_{(0,05/2; 100-3-1)} = t_{(0,025; 96)} = 1,988$$

b) Nilai t_{hitung}

$$t_{\text{hitung}} = 4,500$$

c) Kriteria Pengujian



H_0 diterima apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ yaitu $4,500 > 1,988$.

Ho ditolak, karena t hitung $>$ t tabel yaitu $4,500 > 1,988$.

a) Keputusan

Hasil hitung SPSS t hitung $>$ t tabel ($4,500 > 1,988$) dan *signifikan* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, berarti Ho ditolak dan menerima Ha, artinya pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

(X₂) Pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura. Langkah-langkah pengujian :

a) Perumusan Hipotesis

Ho: $\beta_2 = 0$, artinya tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

Ha: $\beta_2 \neq 0$, artinya tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

b) Dipilih *level of signifikansi* $\alpha = 0,05$.

$$df \text{ (degrees of freedom)} = n - k - 1$$

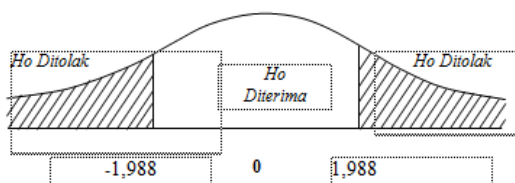
$$t \text{ tabel}(\alpha/2 ; n - k - 1)$$

$$t(0,05/2 ; 100 - 3 - 1)$$

$$t(0,025; 96) = 1,988$$

c) Nilai t hitung = 3,525

Kriteria Pengujian



Ho diterima apabila t hitung $<$ t tabel yaitu $3,525 > 1,988$

Ho ditolak, karena t hitung $>$ t tabel yaitu $5,525 > 1,988$

d) Keputusan

Hasil hitung SPSS t hitung $>$ t tabel ($3,525 > 1,988$) dan *signifikan* sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, berarti Ho di tolak dan Ha diterima, artinya tarif berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

e) Keputusan

Hasil hitung SPSS t hitung $>$ t tabel ($3,775 > 1,988$) dan *signifikan* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura .

D. KESIMPULAN

Analisis dan pembahasan penelitian sebelumnya dapat diambil sebagai kesimpulan:

1. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel pelayanan, tarif, secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T cabang Kartasura, Sukoharjo.
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa:
 - a. Variabel pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T cabang Kartasura, Sukoharjo.
 - b. Variabel tarif memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T cabang Kartasura, Sukoharjo.
 - c. Variabel ketepatan waktu memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan di J&T cabang
Kartasura, Sukoharjo

3. Berdasarkan analisis regresi dapat disusun interpretasi $Y = 2,678 + 0,382 X_1 + 0,263 X_2 + 0,276 X_3 + e$.
4. Hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,538. Hal ini berarti bahwa pelayanan (X_1), tarif (X_2), memberikan sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Sumbangan variabel independen sebesar 0,538 (53,8%) sedangkan 0,462 (46,2%) disumbangkan oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya promosi, harga, lokasi dan lain sebagainya.

E. REFERENSI

Adianto, Harna.(Desember 2018).Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal AKSARA PUBLIC, Volume 2 Nomor 4 Edisi Desember 2018 (48-61).*

Aminah.dkk.(2017).Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 17, Nomor 2, September 2017. www.stie-ibek.ac.id.*

Amrie M.(2019, 6 17).www. *autoexpose.org*.Retrieved 6 17, 2019, from <https://www.autoexpose.org/2019/>

06/definisi-metode-penelitian-kualitatif.html.

Brillyan JayaSakti.(2018).Analisis Pengaruh Kualitas Layanan ,Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro,7

Faroh, Wahyu Nurul.Nurul Zahri.(Juli 2019).Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Mafati Inovasi Technology Pondok Cabe – Tangerang Selatan.*Jurnal Ilmiah Masnajemen Forkamma Vol.2, No.3, Juli 2019 Halaman : 26 – 35.*

Hadiman, Yuliana Susanti.(2018).BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian.Kantor pos Boyolali merupakan salah satu cabang PT J&T Indonesia, from <https://docplazyer.info/83166446-Bab-iv-gambaran-umum-objek-penelitian-kantor-pos-boyolali-merupa-kazn-salah-satu-cabang-pt-pos-indonesia.html>.

Hakim,Arif Luqman.dkk.(2018).Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga , Promosi , Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pengguna jasa grab pada mahasiswa feb universitas islam malang).e – *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajem en Faku tas Ekonomi dan Bisnis Unisma, hal 24-34.*

Herwinda Lucky Kuswaraningtyas. (2017).Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir

Cabang Klaten).Jurusan Manaje
men Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta.

Juni ariska,

S hintia.dkk.(2020).Pengaruh
Kualitas Pelayanan, Ketepatan
Waktu, Dan Tarif Pengiri man
Terhadap Kepuasan Pelanggan
PT. J&T Ind onesia (Studi
Kasus Pada Pelan ggan PT. Pos
Indonesia Cabang Gempol). *E –
Jurnal Riset Man ajemen Prodi
Manajemen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Unisma,143-
156.website :www.fe.unisma.ac.id.*