**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Deskripsi Objek Penelitian**
   1. Profil perusahaan J&T

Tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT. Global J&T didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara. Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi maysarakat Indonesia.

Hadirnya J&T sebagai perusahaan baru di Indonesia telah berkomitmen siap melayani kebutuhan publik. J&T siap melayani Indonesia untuk pelayanan pengiriman cepat, nyaman dan terpercaya. Inovasi berbasis teknologi menjadi unggulannya. Kemudian, J&T memberikan pelayanan premium dengan harga murah dengan kualitas premium

Masa di mana dunia digital menjadi pusat kebutuhan seperti saat ini, semua jasa pengiriman barang umumnya sudah memiliki sistem pelacakan yang langsung terintegrasi dengan data basenya. Hak ini menjadi media bagi pengirim dan penerima paket dalam mengecek keberadaan barang melalui online.Kemudian, untuk sistem pelacakan J&T Express ini lebih detil bila dibandingkan dengan jasa kurir yang lain. Mereka menawarkan sistem pelacakan yang diberi nama Real Time Tracking System. Maka dengan ada sistem ini kita bisa tahu betul keberadaan paket kita bahkan durasi waktu dari titik ke titik berikutnya dapat kita ketahui dengan pasti.

* 1. Visi:

Menjadi pilihan utama layanan logistik dan jasa keuangan.

* 1. Misi:

1. Memberikan solusi layanan logistik *e-comerce* yang kompetitif.
2. Menjalankan fungsi *designated operator* secara profesional dan kompetitif.
3. Memberikan solusi jasa layanan keuangan terintegrasi yang kompetitif dalam rangka mendukung *financial inclusion* berbasis digital.
4. Memberikan solusi layanan dokumentasi dan otentikasi digital yang kompetitif.
   1. Deskripsi Responden

Berdasarkan sub pembahasaan ini menunjukan bahwa diskrpisi responden penelitian ini difokuskan pada jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Hasil yang diperoleh dalam pengambilan sampel ini adalah:

* 1. Diskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**Hasil Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
| Laki-Laki | 67 | 67% |
| Perempuan | 33 | 33% |
| Jumlah | 100 | 100% |
|  |  |  |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa pelanggan J&T cabang kartasura yang merasa puas dan setia paling banyak adalah laki-laki yaitu 67 orang atau (67%), disusul dengan responden perempuan sebanyak 33 orang (33%). Berdasarkan data di atas responden yang puas dengan J&T cabang kartasura dan menjadi pelanggan setia lebih dominan laki-laki. Kegiatan memaketkan barang membutuhkan tenga yang lebih, sehingga lebih cocok dilakukan oleh laki-laki.

* 1. Diskripsi Berdasarkan Usia

Berdasarkan kelompok umur responden berkisar antara umur < 30 tahun sampai > 50 tahun, dengan distribusi seperti terlihat di bawah ini:

**Tabel 4.2**

**Hasil Diskripsi Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
| < 30 tahun | 14 | 14 |
| 30 – 40 tahun | 52 | 52 |
| 40-50 tahun | 31 | 31 |
| > 50 tahun | 3 | 3 |
| Jumlah | 100 | 100 |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui responden yang merasa puas dengan J&T cabang kartasura dominan berusia 30-40 tahun sebanyak 52 orang (52%), disusul responden yang berusia 40-50 tahun sebanyak 31 orang (31%), kemudian berusia < 30 tahun sebanyak 14 orang (14%), dan responden yang berusia > 50 tahun sebanyak 3 orang (3%). Berdasarkan data di atas responden terbanyak berusia 30-40 tahun, karena J&T cabang kartasura merupakan jasa pengiriman barang tercepat di indonesia sehingga pelanggannya kebanyakan di dominasi oleh orang tua lebih cepat. Pelanggan yang berusia 30-40 tahun sudah menjadi pelanggan setia J&T cabang kartasura selama bertahun- tahun karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

* 1. Diskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

**Tabel 4.3**

**Hasil Diskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tingkat Pendidikan | Jumlah | Prosantase (%) |
| SMA/ Sederajat | 83 | 83 |
| Diploma | 11 | 11 |
| S1 | 5 | 5 |
| S2/S3 | 1 | 1 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2022.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang puas dengan J&T cabang kartasura dan menjadi pelanggan tetap berpendidikan SMA/Sederajat (83%), disusul oleh diploma (11%), kemudian S1 (5% ), dan S2/S3 (1%). Responden dalam penelitian ini yang paling dominan adalah berpendidikan SMA/Sederajat, karena penduduk di kabupaten kartasura masih di dominasi oleh penduduk dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat. Berdasarkan data di atas responden yang puas dengan J&T cabang kartasura dan menjadi pelanggan setia lebih dominan berpendidikan SMA.

1. **Uji Analisis Data**
   1. Uji Asumsi Klasik
   2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018: 160). Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Normalitas**

| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
| --- | --- | --- |
|  |  | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.74443388 |
| Most Extreme Differences | 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

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.4 di atas diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,985 atau lebih besar dar 0,05. Hal itu menunjukkan bahwa residual dari persamaan regresi ini berdistribusi normal.

* 1. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018: 105), uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dilakukan dengan cara meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance value*. Hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan hasil sebagai berikut.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Multikolineritas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | *Tolerance* | VIF | Keterangan |
| 1. | Pelayanan | 0.671 | 1.490 | tidak terjadi multikolinieritas |
| 2. | Harga | 0.704 | 1.420 | tidak terjadi multikolinieritas |

Sumber: Hasil *Output* SPSS, 2022

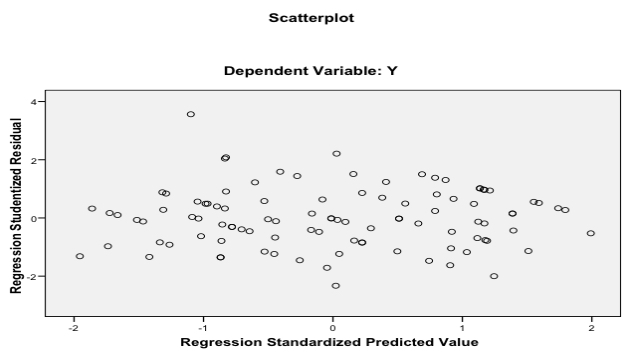
Berdasarkan tabel 4.5 di atas, hasil uji multikolinearitas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak mengalami *multikolinearitas*.

* 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedasitas dalam sebuah data.

**Gambar 4.1**

**Berdasarkan Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil *Output* SPSS, 2022

Berdasarkan gambar hasil uji heteroskedasitas menggunakan grafik scatterplot yag telah dilakukan maka disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas pada output yang diteliti.

* 1. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

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:

**Tabel. 4.6**

**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Model | Unstandardized Coefficients | |
| **B** | **Std. Error** |
| (Constant) | 2.678 | 1.711 |
| Pelayanan | .382 | .085 |
| Persepsi Harga | .263 | .075 |

Sumber: Hasil *Output* SPSS, 2022.

Dari hasil uji regresi linier diperoleh :

α = 2,678

β1 = 0,382

β2 = 0,263

Sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 2,678+ 0,382 X1 + 0,263 X2 + e

Artinya:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 2,678 bernilai positif artinya apabila variabel independen yaitu pelayanan (X1), persepsi harga (X2) nilainya tidak mengalami kenaikan atau sama dengan 0, maka variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 2,678 satuan.
2. Koefisien variabel pelayanan (b1) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,382. Artinya jika persepsi harga (X2) = 0, sedangkan pelayanan (X1) meningkat satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,382 satuan.
3. Koefisien variabel tarif (b2) dari perhitungan regresi linier berganda nilai *coefficients* (b) = 0,253. Artinya jika pelayanan (X1) = 0, sedangkan persepsi harga (X2) meningkat satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,253 satuan.
4. Uji F

F Test adalah pengujian hipotesis koefisien regresi secara total, dimana antara β1, dan β2 diuji secara bersama-sama. Uji F ini mengikuti distribusi F sehingga tabel yang dipergunakan adalah tabel F. Adapun uji F dalam penulisan ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen yaitu pelayanan (X1), dan persepsi harga (X2), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

Langkah-langkah pengujian :

1. Perumusan Hipotesis

Ho: β1 = β2 = 0: artinya pelayanan dan persepsi harga

secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

Ha: β1 ≠ β2 ≠ 0: artinya pelayanan dan persepsi harga

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

Dipilih *level of signifikansi* α = 0,05

*df* (*degrees of freedom*) = (k ; n-k-1)

Ftabel = (α ; k: n-k-1)

F tabel = (0,05 ; 3: 100-3-1)

F tabel = (0,05 ; 3: 96) = 2,70

1. Nilai F hitung

F hitung = 39,459

1. Kriteria Pengujian

**Gambar 4.2**

**Kurva Hasil Uji F**

Ho Diterima

2,70

Ho

Ditolak

Ho diterima apabila F hitung < F tabel yaitu 39,459 > 2,70

Ho ditolak karena, F hitung > F tabel yaitu 39,459 > 2,70

1. Keputusan

Hasil hitung SPSS F hitung > F tabel (39,459 > 2,70) dan nilai *signifikan*. uji F sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, berarti Ho ditolak, berarti pelayanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

1. Uji t

Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh antara variabel independen yang terdiri dari pelayanan (X1) dan persepsi harga (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

1. Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura

Langkah-langkah pengujian :

1. Perumusan Hipotesis

Ho: β1 = 0, artinya pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

Ha: β1 0, artinya pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura

1. Dipilih level of signifikansi α = 0,05

df (*degrees of freedom*) = n – k – 1

t tabel(α/2 ; n – k – 1)

t (0,05/2 ; 100– 3 – 1)

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

1. Nilai t hitung

t hitung = 4,500

1. Kriteria Pengujian

**Gambar 4.3**

**Kurva Hasil Uji t Variabel Pelayanan**

Ho diterima apabila t hitung < t tabel yaitu 4,500 > 1,988

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

*Ho Ditolak*

*Ho Ditolak*

1,988

-1,988

*Ho*

*Diterima*

1. 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.

1. Pengaruh Persepsi Harga (X2) terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.Langkah-langkah pengujian :
2. Perumusan Hipotesis

Ho: β2 = 0, artinya tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura..

Ha: β20, artinya tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang kartasura.

1. Dipilih level of signifikansi α = 0,05

df (*degrees of freedom*) = n – k – 1

t tabel(α/2 ; n – k – 1)

t (0,05/2 ; 100 – 3 – 1)

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

1. Nilai t hitung

t hitung = 3,525

1. Kriteria Pengujian

**Gambar 4.4**

**Kurva Hasil Uji t Variabel Persepsi Harga**

*Ho Ditolak*

*Ho Ditolak*

1,988

*-*1,988

*Ho*

*Diterima*

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

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

1. Keputusan

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

* 1. Koefisien Determinasi (R2)

Berdasarkan hasil analisis data dengan bantuan komputer program SPSS Versi 21, maka diperoleh hasil analisis data dalam penelitian ini dengan nilai koefisien determinasi (R2) sebagai berikut:

**Tabel. 4.7**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| R | R Square | Adjusted R Square |
| .743a | .552 | .538 |

Sumber : Hasil *Output* SPSS, 2022.

Berdasarkan hasil tabel 4.7 di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai *adjusted R Square* (R2) dalam penelitian ini sebesar 0,538. Sehingga dapat diartikan bahwa variasi variabel independen yang terdiri dari pelayanan (X1), tarif (X2), memberi sumbangan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan J&T cabang Kartasura, sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2% disumbang oleh faktor yang lainnya. Faktor tersebut misalnya promosi, fasilitas, lokasi dan lain sebagainya.

1. **Pembahasan**
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang Kartasura.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS, t hitung > t tabel (4,500 > 1,988) dan nilai *signifikan* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini mendukung hasil yang dilakukan oleh Rahman (2017) dan Irawan (2018) menyatakan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan J&T cabang Kartasura kepada pelanggan selalu cepat dan tepat agar pelanggan merasa nyaman dan dapat merasa puas sehinggan mampu merekomendasikan kepada keluarga maupun teman. Karyawan J&T cabang Kartasura melayani pelanggan dengan sopan dan ramah sehingga banyak pelanggan yang masih setia terhadap J&T cabang Kartasura.

1. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang Kartasura.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS t hitung > t tabel (3,525 > 1,988) dan *signifikan* sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Maka hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tarif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini mendukung hasil yang dilakukan oleh Srijani & Hidayat (2017) serta Faroh & Zahri (2019) menyatakan bahwa tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Persepsi harga yang disediakan J&T cabang Kartasura sangat memadahi untuk menarik minat pelanggan. Harga lebih murah dari jasa pengiriman lainnya dengan perkembang sekarang banyak orang menggunakan pekerjaan melalui jasa online dan transportasi J&T sangat membantu para pelanggan.