



PENGARUH JENIS LAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN J&T DI WILAYAH PURWOKERTO.

Rui Almer¹, Ceqly Algi Laksono², Muhammad Reizhi³, Da'in Maulana Fikri⁴, Manda Arzetta Putri⁵, Realdi Putra Pratama Pasaribu⁶, Ratih Windu Arini⁷

Program Studi Teknik Logistik, Universitas Telkom Purwokerto, Jl. D.I Panjaitan No. 128, Purwokerto, 53141, Indonesia

E-mail: ruialmerpurwokerto@gmail.com¹, laksonoalgi@gmail.com², reizhim@gmail.com³, dainmaulana66@gmail.com⁴, mandaarzetta04@gmail.com⁵, realdiputrapratamapasaribu03@gmail.com⁶, ratih@telkomuniversity.ac.id⁷

ABSTRACT

The type of service and timeliness of delivery, especially in expedition service providers, are two important factors that can determine the level of customer satisfaction with the expedition service. J&T as an expedition service provider must pay attention to these two factors, especially in the urban area of Purwokerto and its surroundings. The level of service that does not meet customer expectations can reduce their level of satisfaction, as well as the inaccuracy of delivery time which can also determine whether customers are satisfied or vice versa. This needs to be discussed because the level of customer satisfaction greatly affects the survival of the expedition service. This includes the profits that will be obtained, loyal customers that will increase, and other benefits that may be obtained by J&T Purwokerto as the subject of this research. The main solution found in this research is to implement a strategy for selecting the right type of service and implementing a more timely and efficient delivery strategy based on the questionnaire data that has been analyzed.

Keywords: Service Type, Delivery Timeliness, Customer Satisfaction Level

ABSTRAK

Jenis layanan dan ketepatan waktu pengiriman terutama pada penyedia layanan jasa ekspedisi merupakan dua faktor penting yang mampu menentukan tingkat kepuasan pelanggan kepada jasa ekspedisi tersebut. J&T sebagai penyedia jasa ekspedisi harus memperhatikan dua faktor ini terutama di wilayah perkotaan Purwokerto dan sekitarnya. Tingkat pelayanan yang tidak sesuai ekspektasi pelanggan dapat mengurangi tingkat kepuasan mereka, begitu pula ketidaktepatan waktu pengiriman yang juga dapat menjadi penentu apakah pelanggan merasa puas atau malah sebaliknya. Hal ini perlu dijadikan sebagai pembahasan dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada kemampuan bertahan dari jasa ekspedisi tersebut. Hal ini mencakup profit yang akan didapatkan, pelanggan setia yang akan bertambah, serta keuntungan lainnya yang mungkin didapatkan

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.36](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)

5

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



J&T Purwokerto sebagai subjek penelitian ini. Solusi utama yang ditemukan pada penelitian kali ini adalah dengan melakukan penerapan strategi pemilihan jenis layanan yang tepat sasaran dan penerapan strategi pengiriman yang lebih tepat waktu dan efisien berdasarkan data kuisioner yang sudah dianalisis.

Kata Kunci: Jenis Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Tingkat Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Jika berbicara mengenai jasa layanan yang menjadi bagian penting bagi kehidupan manusia di era sekarang, jasa layanan pengiriman atau ekspedisi nampaknya tidak luput dari topik pembahasan. Layanan ekspedisi menjadi bagian penting bagi kehidupan umat manusia di era sekarang dikarenakan peranannya yang sangat mempengaruhi kondisi ekonomi suatu negara (Wahyudi, 2017). Penyedia jasa layanan ekspedisi dapat memberikan layanan pengiriman barang yang cepat sekaligus efisien bagi pelanggan yang menggunakan jasanya.

Secara sederhana, jasa layanan ekspedisi bekerja dengan skema mengirimkan barang yang dipesan oleh pelanggan dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keuntungan mereka (Setiawan & Suharto, 2015). Barang adalah komoditas berharga bukan hanya bagi pelanggan biasa, namun juga bagi suatu bisnis. Tanpa adanya sistem pengiriman barang yang efektif, suatu bisnis terancam kehilangan keefisiensinya dari segi rantai pasoknya (Setiawan & Suharto, 2015). Kegiatan produksi, distribusi, bahkan konsumsi bisa terdampak karena tidak adanya suatu sistem pengiriman yang efektif. Maka dari itu muncul berbagai macam layanan-layanan ekspedisi dengan bermacam-macam penawaran yang mereka miliki sebagai nilai tambah untuk bersaing dengan jenis layanan ekspedisi lainnya.

Salah satu jasa penyedia layanan ekspedisi yang cukup terkenal di Indonesia, khususnya di Purwokerto adalah J&T. J&T adalah perusahaan ekspedisi yang menyediakan layanan pengiriman barang-barang baik berupa paket maupun dokumen di Indonesia dan negara lain. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi, tentunya J&T khususnya J&T Purwokerto memiliki beberapa tawaran jenis layanan yang bisa dipilih pelanggan sebagai salah satu strategi untuk menambah daya tarik pelanggan.

Jenis layanan yang ditawarkan oleh J&T Purwokerto di antaranya ada layanan J&T Super dan J&T Eco. Perbedaan utama dari dua jenis pelayanan yang diberikan oleh J&T ini terletak dari segi biaya dan kecepatan pengirimannya. J&T Eco menawarkan pengiriman yang lebih lama namun dengan harga yang lebih murah, sedangkan J&T Super sebaliknya, menawarkan pengiriman cepat dengan harga yang sedikit lebih tinggi.

Jenis layanan yang ditawarkan oleh J&T tentunya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Wijayanti & Puspitasari, 2020). Pelanggan yang puas memberikan peningkatan yang lebih baik untuk mencapai keuntungan yang lebih tinggi, dan sebaliknya, pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan yang kecil akan mengacaukan efisiensi dari suatu perusahaan, dalam kasus ini J&T Purwokerto. Jenis layanan bukan menjadi satu-satunya penentu tingkat kepuasan pelanggan, selain jenis layanan, ketepatan waktu pengiriman juga merupakan salah satu elemen penting yang harus diperhatikan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (Fitria, 2019).

Dengan melakukan analisis terhadap data pelanggan yang disebarkan melalui kuisisioner kepada warga Purwokerto tentang tingkat kepuasan mereka terhadap jenis layanan dan ketepatan waktu pengiriman J&T, perusahaan ini memiliki kesempatan lebih besar untuk bisa melakukan efisiensi dari segi manajerial sehingga bisa menghasilkan keuntungan maksimal.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan merupakan kuantitatif untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh jenis layanan dan ketepatan waktu terhadap tingkat kepuasan pelanggan J&T di wilayah Purwokerto. Pendekatan kuantitatif dipilih karena berfokus untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang ditentukan, yaitu jenis layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang dapat dianalisis secara statistik dengan tujuan mendapatkan hasil yang objektif (Sugiyono, 2018).

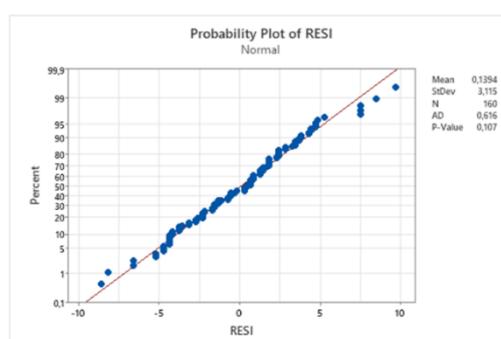
Pengumpulan data dilakukan dengan survei menggunakan kuisisioner, ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi pelanggan terhadap jenis layanan serta ketepatan pada waktu pengiriman. Kuisisioner ini dibrancang dengan menggunakan skala likert 1-5, yang memungkinkan responden untuk dapat memberikan penilaian sesuai dengan pengalaman yang mereka alami.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah menguji pengaruh secara langsung antara variabel-variabel yang telah ditentukan. Dengan menggunakan kuisisioner yang memiliki pertanyaan terstruktur, data yang diperoleh akan lebih mudah untuk dianalisis secara statistik supaya memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai bagaimana jenis layanan dan ketepatan waktu pengiriman dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan J&T. Metode ini memungkinkan penggunaan teknik analisis statistik yang lebih lanjut, seperti analisis regresi linier atau uji korelasi yang digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana hubungan antara variabel-variabel tersebut secara signifikan. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian dapat memberikan dasar yang kuat untuk perusahaan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Analisis data yang digunakan menggunakan perangkat lunak MiniTab. Dalam hal ini, analisis regresi linier digunakan untuk melihat sejauh mana jenis layanan dan ketepatan waktu pengiriman dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Gujarati, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Normalitas



Gambar 1. Probability of RESI

Menurut (Triola, 2018) dalam bukunya *Elementary Statistics*, menjelaskan uji normalitas dilakukan untuk tujuan memverifikasi asumsi bahwa data yang dianalisis berasal distribusi normal.

Probability Plot (Q-Q plot) merupakan residual (RESI) yang diuji terhadap distribusi normal. Plot ini digunakan untuk dapat menilai residual dari model statistik yang mengikuti distribusi normal. Residual sendiri merupakan perbedaan antara nilai yang diamati dengan nilai yang dapat diprediksi oleh model.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel terikat (*dependen*) dan variabel bebas (*independen*). Variabel *dependen* merupakan variabel yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Pada hakekatnya, sebuah permasalahan mudah diligat dengan mengenali variabel *dependen*.

Pada sumbu X, terdapat nilai residual (RESI), yang menunjukkan perbedaan antara nilai yang diprediksi dan nilai yang diamati dalam model. Sumbu Y menunjukkan persentase kumulatif dari data yang kurang dari atau sama dengan setiap nilai residual yang sesuai. Hal ini digunakan untuk memverifikasi apakah data residual yang ada mengikuti distribusi normal. Dari plot tersebut, dapat dilihat bahwa titik-titik data (dalam bentuk titik biru) cenderung mengikuti garis merah yang menggambarkan distribusi normal. Ini menunjukkan bahwa nilai residual yang dihasilkan dari model tersebut mengikuti distribusi normal dengan cukup baik, karena titik-titik tersebut mendekati sejajar dengan garis merah. Statistik dalam plot ini, termasuk dalam nilai rata-rata residual 0,1394, menunjukkan bahwa model ini memiliki estimasi yang relatif tidak biasa, yang dikarenakan oleh nilai rata-rata yang sangat dekat nol. Selain itu, nilai deviasi standar residual 3,115 menunjukkan tingkat penyebaran atau variasi yang cukup besar dari residual. Meskipun terdapat variasi, tidak ada indikasi besar bahwa model gagal dalam menangkap pola yang ada pada data. Nilai Anderson-Darling (AD) sebesar 0,616 digunakan untuk mengukur sejauh mana data mengikuti distribusi normal. Nilai AD yang lebih rendah menunjukkan bahwa data tersebut lebih cocok dengan data distribusi normal. Hal ini, nilai AD terbilang rendah dan menandakan bahwa residual tersebut cukup baik mengikuti distribusi normal. Nilai P-Value sebesar 0,107 menunjukkan bahwa tidak ada bukti yang signifikan yang menentang hipotesis 0, yang berarti tidak ada bukti kuat untuk menyatakan bahwa residual tidak mengikuti distribusi normal. Nilai P-Value lebih besar dari batas umum 0,05, sehingga kita dapat menyimpulkan bahwa tidak ada deviasi signifikan dari distribusi normal pada residual yang dihasilkan.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa residual dari model tersebut mengikuti distribusi normal dengan baik. Model ini tidak menunjukkan adanya bias yang signifikan dan variabilitas residual masih dalam batas yang dapat diterima. Hal ini memberikan keyakinan bahwa model yang digunakan dalam penelitian atau analisis ini cukup sesuai dan memenuhi asumsi normalitas residual.

b. Uji Homogenitas

Menurut (Ghazali, 2018) dalam bukunya menjelaskan *Statistik* untuk penelitian mengemukakan bahwa “Uji homogenitas varians penting untuk dapat memastikan bahwa data yang berasal dari kelompok berbeda memiliki tingkat variasi atau regresi”.



95% Bonferroni Confidence Intervals for Standard Deviations

Sample	N	StDev	CI
layanan_3	160	0,501570	(0,498924; 0,511394)
Ketepatan_3	160	0,501570	(0,498924; 0,511394)

Individual confidence level = 97,5%

Gambar 3. Homogeneity Test

Berdasarkan hasil uji homogenitas menggunakan *Bonferroni Confidence Interval*, diperoleh bahwa standar deviasi kedua variabel layanan dan ketepatan pengiriman J&T adalah sama, yaitu 0,5015170, dengan interval kepercayaan 95% pada rentang (0,498924; 0,511394). Hasil ini menunjukkan bahwa data antar kelompok bersifat homogen, sehingga asumsi homogenitas data dapat dibuktikan. Dengan demikian, data ini bersifat homogen dan dapat dilanjutkan dengan uji ANNOVA *two way* tanpa perlu transformasi data atau dengan metode non parametrik.

Tests

Method	Test	
	Statistic	P-Value
Multiple comparisons	0,00	1,000
Levene	**	**

Gambar 4. P-Value Test

Berdasarkan hasil uji metode *multiple comparisons* data ini memiliki nilai *p-value* 1.000 dengan hasil uji statistik yakni 0,00. *P-value* yang memiliki nilai sangat tinggi menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara semua aspek layanan maupun ketepatan pengiriman J&T yang telah dibandingkan.

Variabel yang digunakan seperti ketepatan dan kualitas layanan memiliki hubungan yang stabil dan relatif homogen dalam memengaruhi kepuasan pelanggan (Zaintara, 2023).

c. Uji Annova Two Way

Analysis of Variance

Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
layanan_2	1	0,1786	0,1786	1,42	0,236
Ketepatan_2	1	9,7786	9,7786	77,60	0,000
Error	137	17,2643	0,1260		
Lack-of-Fit	1	0,1786	0,1786	1,42	0,235
Pure Error	136	17,0857	0,1256		
Total	139	27,2214			

Gambar 5. *Analysis of Variance*

Berdasarkan hasil uji *Analysis of Variance* (ANOVA), diketahui bahwa variabel ketepatan waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel respon yang diuji. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F-Value sebesar 77.60 dengan P-Value sebesar 0.000. Karena nilai P-Value tersebut lebih kecil dari taraf signifikan 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan berpengaruh nyata terhadap hasil respon. Sebaliknya, variabel jenis layanan menunjukkan nilai F-Value sebesar 1.42 dengan P-Value sebesar 0.236. Nilai P-Value yang lebih besar dari 0.05 ini mengindikasikan bahwa perbedaan jenis layanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel respon dalam penelitian ini.

Selain itu, hasil uji *Lack-of-Fit* menunjukkan P-Value sebesar 0.235, yang berarti lebih besar dari taraf signifikan 0.05. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat masalah *lack-of-fit* pada model yang digunakan, sehingga model yang dibangun dapat dikatakan sesuai dan representatif untuk data yang dianalisis. Dengan demikian, model ini dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan

berdasarkan ketepatan waktu pelayanan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap hasil yang ingin dicapai.

Model Summary

S	R-sq	R-sq(adj)	R-sq(pred)
0,354988	36,58%	35,65%	33,77%

Gambar 6. Model Summary

Berdasarkan hasil Model Summary diatas, nilai R-squared sebesar 36.58% menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan sekitar 36.58% variasi data pada variabel respon yang diamati, sementara sisanya sebesar 63.42% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R-Squared* sebesar 35.65% sedikit lebih rendah, yang menandakan bahwa setelah menyesuaikan jumlah variabel predikto dalam model, kemampuan penjelasan model tetap cukup konsisten. Sedangkan Predicted R-Squared sebesar 33.77% menunjukkan kemampuan model dalam memprediksi data baru masih dalam kategori sedang, meskipun terdapat sedikit penurunan dibandingkan nilai R-squared awal. Secara keseluruhan, model ini dapat dikatakan cukup baik untuk menggambarkan hubungan antar variabel lain atau meningkatkan kualitas data agar nilai R-squared meningkat.

Coefficients

Term	Coef	SE Coef	T-Value	P-Value	VIF
Constant	3,2643	0,0300	108,80	0,000	
layanan_2 1	-0,0357	0,0300	-1,19	0,236	1,00
Ketepatan_2 1	0,2643	0,0300	8,81	0,000	1,00

Gambar 7. Coefficients

Berdasarkan hasil tabel koefisien regresi diatas, konstanta model sebesar 3.2643 menunjukkan nilai rata-rata variabel respon saat semua variabel independen bernilai nol. Variabel layanan_2 memiliki koefisien sebesar -0.0357 dengan P-Value 0.236, yang berarti secara statistik tidak signifikan pada taraf signifikan 0.05, sehingga perubahannya tidak memberikan pengaruh berarti terhadap variabel respon. Sebaliknya, variabel ketepatan_2 memiliki koefisien 0.2643 dengan P-Value 0.000, menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel respon. Artinya, setiap kenaikan satu unit pada ketepatan pelayanan akan meningkatkan nilai respon sebesar 0.2643. Nilai VIF untuk kedua variabel sebesar 1.00 menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas, sehingga masing-masing variabel independen dapat berdiri sendiri tanpa saling memengaruhi secara linier di dalam model.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kecepatan pengiriman sangat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan J&T di wilayah Purwokerto, namun pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hal ini memperlihatkan bahwa pelanggan lebih mengutamakan ketepatan pengiriman sehingga jenis layanan dipilih ketika menilai kualitas layanan transportasi. Dengan nilai koefisien regresi sebesar 36,58%, model regresi ini dapat menjelaskan sebagian besar varian dalam kepuasan pelanggan, meskipun



terdapat variasi lain selain model yang berpengaruh. Penelitian ini memberikan dasar yang kuat bagi J&T untuk lebih mengutamakan peningkatan strategi layanan ke skala pengiriman yang tepat guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Akan tetapi, penelitian ini terbatas pada cakupan responden yang hanya mencakup pelanggan di wilayah Purwokerto saja, serta jumlah variabel yang digunakan juga terbatas. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya, penelitian akan diperluas dan diperkirakan dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan pelanggan, harga layanan dan keandalan kemasan sehingga model yang dikembangkan lebih lengkap dan representatif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami sebagai penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada J&T Purwokerto yang telah memberikan informasi yang lebih relevan dan mendukung kelancaran proses penelitian. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dosen pembimbing dan rekan-rekan yang telah memberikan masukan dan dorongan dalam proses penyusunan artikel ini. Segala bentuk dukungan dan dorongan yang diberikan sangat berarti dalam tercapainya kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitria, D., & Agustina, M. (2019). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Ekspedisi. *Jurnal Manajemen Operasional*, 8(1), 102-110.
- Setiawan, A., & Suharto, A. (2015). *Manajemen Logistik dan Rantai Pasokan*. Penerbit Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 3). Alfabeta.
- Gujarati, D. N. (2009). *Basic Econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Wahyudi, I. (2017). *Manajemen Logistik: Teori dan Aplikasi*. Andi.
- Triola, M. F. (2018). *Elementary Statistics* (13th ed.). Pearson.
- Ghazali, S. (2014). *Statistik untuk Penelitian*. In Media
- Mirzha Zhulfy Zaintara. (2023). Pengaruhi Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1(4), 35-59. <https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v1i4.1147>