

**Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)**

Winardianto Hadi Susilah *)

Rois Arifin **)

Kartika Rose Rachmadi *)**

Email : winardiantoshw@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to test and explain the effect timelines, service quality, safety and price to satisfaction customers of J&T Express Lowokwaru Malang City case study on students University Of islam. This study uses a quantitative approach which uses the maholtra formula in order to determine the population is still not know with certainty, looking at the results of calculating the formula maholtra get the results of the number of samples of ninety. To complete the problems in this study use SPSS assistance in analyzing various kinds of tests were performed such as validity test, reliability test, test normality, classical assumption test, hypothesis test, multiple linear regression test and test coefficient of determination adjusted R². The results of this study are timeliness, quality of service, security and price affect simultaneously on customer satisfaction and service quality and price are significant for customer satisfaction while timeliness and security are not significant to customer satisfaction.

Keywords: *Timeliness, Service Quality, Security, Price, Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Kecilnya lingkup usaha pada zaman ini menimbulkan pembisnis berfikir di dalam mencukupi kebutuhan serta keinginan *customer*, dimana perkembangan *technology* juga mulai melaju semakin cepat yang mempengaruhi perubahan dan perkembangan di bidang ekonomi, berkembangnya berbagai kemajuan *technology* mempengaruhi *lifestyle* warga di dalam mencukupi kebutuhannya yang selalu menginginkan semua instan atau praktis. Bisa dilihat pada perpindahan pola berbelanja yang awalnya datang langsung ke tempat penjual menjadi belanja secara online yang memanfaatkan *e-commerce*. maka dari itu konsumen juga sudah mulai menuntut segala hal yang awalnya konvensional menjadi instan dapat ditinjau dari pertumbuhan angka pengguna internet dari tahun ke tahun semakin naik pada tahun 2022 bulan januari sesuai data terdapat 204,7 juta dari total populasi masyarakat di Indonesia.

Meningkatnya perkembangan tersebut diakibatkan oleh perubahan *lifestyle* masyarakat yang berbelanja langsung ke toko berpindah secara online membuat layanan jasa pengiriman barang jadi hal utama serta sangat dibutuhkan di dalam setiap perilaku usaha online. Pelanggan tentu ingin pengiriman barang yang cepat, aman serta terjangkau. Sesuai dengan berkembangnya di segala *sector* akibat fenomena yang muncul, permintaan konsumen akan jasa juga semakin meningkat bisa dibuktikan bila roda produksi serta perdagangan tetap berjalan jadi kebutuhan jasa ekspedisi tetap dicari maupun dibutuhkan.

J&T Express merupakan perusahaan berbasis layanan pengiriman barang yang bertempat di jakarta Indonesia yang dibentuk pada 20 agustus 2015. Perusahaan jasa pengiriman ini berkembang sangat cepat, meski tergolong bisnis baru ini dikarenakan perusahaan tersebut menawarkan berbagai

layanan yang mampu membuat konsumen untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dalam hal ini perusahaan juga menawarkan berupa jemput barang sehingga para pelanggan tidak perlu mendatangi ke kantor jika ingin mengirimkan barang serta perusahaan layanan jasa pengantaran juga dituntut untuk memberikan harga yang sesuai, pelayanan yang bagus, tepat waktu dalam mengirimkan dokumen maupun paket dan keamanan barang yang terjamin akan sangat berpotensi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Walaupun berada di tengah ketatnya persaingan bisnis saat ini, telah banyak bermunculan ekspedisi dari berbagai macam bisnis yang berjalan di *sector* pengiriman tetapi J&T Express tetap menjadi unggulan.

Pada saat ini sudah terdapat 4000 gerai milik J&T Express yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya berada di Kota Malang berdasarkan data yang disampaikan jet.co.id pada tahun (2022), Kota Malang merupakan kota yang dikelilingi oleh berbagai macam kampus, pemerintahan, perusahaan maupun UMKM oleh karena itu bisa di prediksi bahwa di Kota Malang memiliki peluang bisnis seperti layanan jasa pengantaran barang dokumen maupun paket. Dalam dunia pendidikan atau kampus terdapat sebuah kampus bernama Universitas Islam Malang yang biasanya dipanggil dengan nama Unisma memiliki 10 fakultas serta menjadi kampus NU terbaik, kampus tersebut berlokasi sangat strategis di sebelah Mall Dinoyo Malang. Melihat dari berbagai macam aktivitas dan kesibukan yang dilakukan oleh mahasiswa, serta perpindahan proses pembelian kebutuhan suatu barang yang dilakukan mahasiswa sangat membutuhkan layanan jasa pengantaran maka dari itu perusahaan memberikan segala hal yang dibutuhkan oleh pelanggan agar bisa menarik konsumen untuk melakukan penggunaan ulang dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilandasi oleh ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis Kepuasan Pelanggan

Lutfi (2021) kepuasan ialah penilaian terhadap karakteristik fungsionalitas produk atau layanan yang memberikan level, atau produk itu sendiri sedangkan Kepuasan pelanggan tergantung kepada pendapat kinerja produk atau jasa dalam memberikan nilai relatif terhadap harapan para pelanggan. Jika prestasi produk atau jasa lebih rendah dari pada keinginan pelanggan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sedangkan jika prestasi produk atau jasa melebihi keinginan pelanggan maka pelanggan merasa sangat gembira atau senang.

Ketepatan Waktu

Handoko (2010:235) ialah jangka waktu pelanggan dalam memesan produk tersebut tiba sampai tujuan agar memperoleh kepercayaan dan kesetiaan konsumen. Tepatnya waktu ialah penting bagi perusahaan berbasis layanan jasa pengantaran dokumen maupun paket J&T Express, hingga ketepatan waktu dalam pengiriman dokumen maupun paket J&T Express yang tepat untuk memahami kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

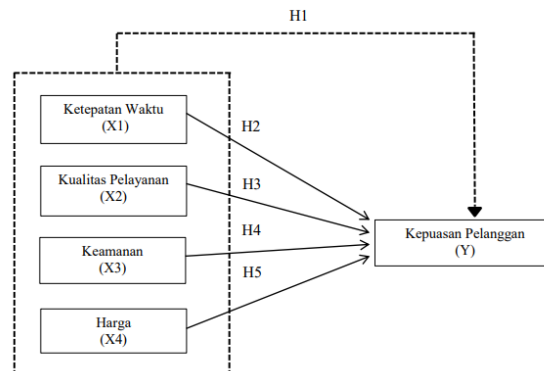
Tjiptono (2016:331) menyatakan pada dasarnya prinsip kualitas jasa pada usaha memenuhi kepuasan serta keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian di dalam mengimbangi harapan konsumen. Bila kualitas layanan makin bagus dilaksanakan pada layanan yang handal, memiliki daya tanggap memiliki jaminan layanan serta empati yang bagus jadi konsumen merasa puas.

Keamanan

Afghani dan Yulianti (2017:11) keamanan di dalam pengantaran dokumen maupun paket, perusahaan harus menjaga serta menyiapkan fasilitas, perkakas juga menjamin dokumen maupun paket konsumen terlindungi dari bahaya dimanapun berada saat memakai layanan itu.

Harga

Kotler dan amstrong (2013) harga merupakan sejumlah uang yang ditagih suatu produk atau jasa jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Dalam arti paling sempit ialah sejumlah uang yang ditagih atau diberikan untuk suatu produk maupun jasa. Sedangkan jika lebih luas, harga merupakan jumlah dari nilai yang diperuntukkan konsumen untuk memanfaatkan dan memiliki untuk menggunakan produk atau jasa tersebut.



Gambar 1. Model Penelitian

H1 : Ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

Ha : Diterima

Ho : Ditolak

H2 : ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan

Ha : Diterima

Ho : Ditolak

H3 : kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Ha : Diterima

Ho : Ditolak

H4 : keamanan terhadap kepuasan pelanggan

Ha : Diterima

Ho : Ditolak

H5 : harga terhadap kepuasan pelanggan

Ha : Diterima

Ho : Ditolak

Metode Penelitian

Jenis Penelitian Dan Sumber Data

Menurut perumusan masalah yang telah ditetapkan, riset berikut menggunakan ragam pendekatan riset kuantitatif yang mana dalam mendapatkan data akan melakukan penyebaran kuesioner. Menurut pendapat (Sugiyono 2017:14) bahwasannya pendekatan kuantitatif ialah riset yang dipakai buat meneliti populasi maupun sampel tertentu dan mengambil sampel dengan acak.

Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah mahasiswa Universitas Islam Malang

Sampel

Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Mahasiswa aktif universitas islam malang
2. Mahasiswa yang pernah 1 kali melakukan transaksi online
3. Minimal telah 1 kali menggunakan layanan jasa pengantaran J&T Express
4. Mahasiswa yang memiliki WA dan bergabung kedalam grup angkatan, kelas, serta KKN

Hasil Penelitian Dan Pembahasan**Uji Instrumen****Uji Validitas****Tabel 1 Uji Validitas**

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel (0,05)	Keterangan	Keputusan
Ketepatan Waktu (X1)	X1.P1	0.821	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P2	0.868	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P3	0.799	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.P1	0.785	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P2	0.822	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P3	0.753	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P4	0.835	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P5	0.766	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
Keamanan (X3)	X3.P1	0.778	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X3.P2	0.876	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X3.P3	0.875	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
Harga (X4)	X4.P1	0.838	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X4.P2	0.857	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X4.P3	0.885	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X4.P4	0.911	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.P1	0.816	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P2	0.861	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P3	0.807	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid

Sumber : Data di olah SPSS 2022

Melihat dari hasil uji pada tabel 1 dapat diketahui bahwasanya variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga menghasilkan angka r Hitung > r Tabel ialah $\alpha = 0,05$ jumlah $n = 75$, nilai dari sampel $(n-2) = 90 - 2 = 88$ senilai 0,2072. Hingga bisa dijelaskan bahwasannya seluruh item pernyataan dalam kuesioner riset bisa dikatakan valid.

Uji Reliabilitas**Tabel 2 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keputusan
Ketepatan Waktu (X1)	0,774	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,847	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Keamanan (X3)	0,793	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Harga (X4)	0,896	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,771	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel

Sumber : Data di olah SPSS 2022

Melihat dari hasil uji pada tabel 2 dapat diketahui variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan, harga, dan kepuasan pelanggan dikatakan reliabel sebab *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Uji Normalitas**Tabel 3 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98681884
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.075
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Melihat dari hasil uji pada tabel 3 bahwasanya uji normalitas menggunakan *kolmogorov smirnov test* menghasilkan nilai Asymp Sig 0.176 > 0.05 bisa dikatakan normal

Uji Asumsi Klasik**Uji Multikolinieritas****Tabel 4 Uji Multikolinieritas**

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.743	.910		3.015	.003		
	X1	.162	.120	.172	1.350	.181	.271	3.690
	X2	.327	.069	.548	4.755	.000	.334	2.998
	X3	-.154	.115	-.155	-1.336	.185	.330	3.025
	X4	.188	.089	.271	2.107	.038	.268	3.733

a. Dependent Variable: Y

Melihat dari hasil uji pada tabel 4 bahwasanya variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga bebas dari multikolinieritas karena sudah lulus dengan syarat yang ditentukan.

Uji Heteroskedastisitas**Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.484	.551		4.507	.000
	X1	-.061	.073	-.164	-.834	.406
	X2	-.014	.042	-.059	-.332	.740
	X3	-.076	.070	-.195	-1.094	.277
	X4	.017	.054	.061	.308	.755

a. Dependent Variable: RES_2

Melihat dari hasil uji pada tabel 5 bahwasanya variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga bebas dari heteroskedastisitas karena nilai tolerance lebih besar dari pada nilai acuan signifikansi α .

Uji Hipotesis**Simultan Uji F****Tabel 6 Uji F**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	143.731	4	35.933	35.241	.000 ^b
	Residual	86.669	85	1.020		
	Total	230.400	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Melihat dari hasil uji pada tabel 6 bisa dikatakan bahwa variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0,05.

Parsial Uji t**Tabel 7 Uji t**

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.743	.910		3.015	.003
	X1	.162	.120	.172	1.350	.181
	X2	.327	.069	.548	4.755	.000
	X3	-.154	.115	-.155	-1.336	.185
	X4	.188	.089	.271	2.107	.038

a. Dependent Variable: Y

Melihat dari hasil uji pada tabel 7 bahwasanya variabel ketepatan waktu x1 dan variabel keamanan x3 tidak signifikan yang disebabkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 serta nilai $t_{hitung} < 1.989$ sedangkan variabel kualitas pelayanan x2 dan harga x4 signifikan karena nilai signifikan kurang dari 0,05 serta $t_{hitung} > 1.989$.

Analisis regresi linier berganda**Tabel 8 Analisis regresi linier berganda**

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.743	.910		3.015
	X1	.162	.120	.172	1.350
	X2	.327	.069	.548	4.755
	X3	-.154	.115	-.155	-1.336
	X4	.188	.089	.271	2.107

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil data tabel 8 jadi didapatkan persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2.743 + 0.162 + 0.327 + - 0.154 + 0.188 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b1, b2, b3, b4 = Koefisien Regresi

X1 = Ketepatan Waktu

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Keamanan

X4 = Harga

e = Standar error

Menurut persamaan model regresi berikut, jadi dapat diinterpretasikan diantaranya :

1. Y = variabel dependen diprediksikan variable independen, kepuasan konsumen jadi variabel dependen didalam riset yang diprediksi ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan serta harga.
2. a = 2.743 merupakan hasil positif dari konstanta, hal tersebut mengidentifikasi bahwa variabel independen dengan variabel dependen berpengaruh searah yang memiliki nilai 0% sehingga variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga tidak memiliki perubahan sama sekali terhadap kepuasan pelanggan.
3. b1 = koefisien regresi variabel ketepatan waktu menunjukkan nilai 0.162. Dengan adanya nilai koefisien yang positif maka dapat dikatakan bawah variabel ketepatan waktu searah dengan variabel kepuasan pelanggan sehingga dapat dijelaskan apabila variabel ketepatan waktu memiliki kenaikan 1% maka variabel kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
4. b2 = koefisien regresi variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai 0.327. Dengan adanya nilai koefisien yang positif maka dapat dikatakan bawah variabel kualitas pelayanan searah dengan variabel kepuasan pelanggan sehingga dapat dijelaskan apabila variabel kualitas pelayanan memiliki kenaikan 1% maka variabel kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
5. b3 = koefisien regresi variabel keamanan menunjukkan nilai - 0.154. Dengan adanya nilai koefisien yang negatif maka dapat dikatakan bawah variabel keamanan berlawanan arah dengan variabel kepuasan pelanggan sehingga dapat dijelaskan apabila variabel keamanan memiliki kenaikan 1% maka variabel kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan.
6. b4 = koefisien regresi variabel harga menunjukkan nilai 0.188. Dengan adanya nilai koefisien yang positif maka dapat dikatakan bawah variabel harga searah dengan variabel kepuasan pelanggan sehingga dapat dijelaskan apabila variabel harga memiliki kenaikan 1% maka variabel kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Koefisien determinasi adjusted R^2 **Tabel 9 Koefisien determinasi adjusted R^2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.790 ^a	.624	.606	1.010

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Dari hasil uji pada tabel 9 menjelaskan bahwasannya adjusted R^2 sebesar 0.606 jika dipersenkan sebesar 60.6 % menunjukkan hasil dari variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 39,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian**Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Melihat dari hasil uji pada tabel 6 yang dijabarkan diatas bahwasannya menunjukkan uji F atau secara simultan sebesar $0.000 < 0.05$ maka dari itu bisa dijelaskan variabel ketepatan waktu, kualitas layanan, keamanan serta harga berakibat secara bersama sama kepada kepuasan pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang yang mana penelitian ini sejalan dengan Sakti dan Mahfudz (2018), Sueni Dan Loebis (2019), Hafizah dkk (2019), Oktaviasari (2019), Ramadhan dan Anggraeni (2022), Ardila dan Irawan (2022), Sodikin (2022), serta Ningsih (2022).

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada output uji tabel 7 dapat diketahui variabel ketepatan waktu kepada kepuasan pelanggan tidak signifikan yang disebabkan nilai signifikan lebih besar dari 0.05 serta nilai $t_{hitung} < 1.989$ maka dari itu ketepatan waktu perusahaan di dalam mengirimkan barang jadi pertimbangan konsumen dalam memakai layanan jasa, bila perusahaan tidak bisa mengantarkan barang sesuai dengan jarak waktu yang dijanjikan jadi berakibat kepada ukuran kepuasan pelanggan yang mana penelitian ini sejalan dengan Ardila dan irawan (2022).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam hasil uji pada tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0.000 < 0.05$ maka dapat dijabarkan bahwasanya kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu kunci utama yang menyukkseskan kepuasan pelanggan ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan yang diberikan secara terus menerus dan maksimal akan mencapai target kepuasan yang diharapkan konsumen yang mana penelitian ini sejalan dengan Sakti dan Mahfudz (2018), Hidayat (2019), Ramadhan dan Anggraeni (2022), Ardila dan Irawan (2022), serta Sodikin (2022).

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam hasil uji pada tabel 7 dapat diketahui variabel keamanan tidak signifikansi kepada kepuasan pelanggan yang disebabkan angka signifikansi > 0.05 serta angka $t_{hitung} < 1.989$ jadi keamanan jadi pertimbangan konsumen dalam memakai layanan jasa, bila perusahaan bisa meningkatkan keamanan tentunya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen yang mana penelitian ini sejalan dengan Ramadhan dan Anggraeni (2022).

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam hasil uji pada tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0.038 < 0.05$ maka dapat dijabarkan bahwasanya harga signifikansi kepada kepuasan konsumen. Jadi harga menjadi patokan yang wajib diperhatikan dengan matang karena harga menjadi penentu pengambilan keputusan para

pelanggan yang mana penelitian ini sejalan dengan Sakti dan Mahfudz (2018), Sueni Dan Loebis (2019), Ardila dan Irawan (2022), serta Sodikin (2022).

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kesimpulan

Di Dalam riset berikut mempunyai tujuan buat meneliti terkait variabel ketepatan waktu, kualitas layanan, keamanan serta harga berakibat kepada kepuasan konsumen J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus kepada mahasiswa Universitas Islam Malang. Berdasarkan hasil analisis dan penjabaran diatas, sehingga bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu, kualitas layanan, keamanan serta harga berakibat secara simultan kepada kepuasan konsumen pengguna layanan jasa pengantaran J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus pada mahasiswa Universitas Islam Malang. Artinya makin tinggi ketepatan waktu, kualitas layanan, keamanan serta harga jadi makin tinggi juga kepuasan pelanggan.
2. Ketepatan waktu tidak signifikansi kepada rasa puas pengguna layanan jasa pengantaran J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus pada mahasiswa Universitas Islam Malang.
3. Kualitas layanan signifikansi kepada kepuasan konsumen pengguna layanan jasa pengantaran J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus pada mahasiswa Universitas Islam Malang. Hal itu berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
4. Keamanan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengantaran J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus ke mahasiswa Universitas Islam Malang.
5. Harga signifikansi kepada kepuasan konsumen jasa pengantaran J&T Express Lowokwaru Kota Malang studi kasus pada mahasiswa Universitas Islam Malang. Artinya makin tinggi harga jadi makin tinggi kepuasan konsumen.

Keterbatasan

Di Dalam pembentukan riset berikut memiliki beberapa batas seperti :

1. Keterbatasan jumlah responden yang berjumlah 90 sehingga tidak bisa di generalis secara keseluruhan kepada mahasiswa UNISMA
2. Keterbatasan jumlah variabel penelitian dimana hanya menggunakan variabel ketepatan waktu, kualitas pelayanan, keamanan, harga dan kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil dari para informan terkait item pernyataan terkecil dari tiap variabel dependen maupun independen yang harus dilihat perusahaan seperti :

1. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
Pernyataan terendah pada variabel ini ialah saya melakukan penggunaan layanan jasa pengantaran J&T Express secara berkelanjutan dengan *average* 4.16. maka dari itu perusahaan untuk lebih mengevaluasi agar dapat meningkatkan kualitasnya dari segala aspek yang dibutuhkan agar konsumen bisa melakukan penggunaan secara berkelanjutan.
2. Variabel Ketepatan Waktu (X1)
Pernyataan terendah pada variabel ini ialah saya selalu tepat waktu dalam mengirimkan paket ke kantor J&T Express sebelum jam pemberangkatan paket ke lokasi tertuju dengan *average* 4.02. maka dari itu perusahaan untuk memperbanyak jadwal pola jam pemberangkatan karena dapat meningkatkan jumlah pengguna layanan jasa pengantaran tersebut.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
Pernyataan terendah pada variabel ini ialah J&T Express memberikan jaminan terhadap paket yang diberikan dengan *average* 4.06. maka dari itu perusahaan untuk lebih meningkatkan

sumber daya manusia pegawai agar para pelanggan bisa memberikan kepercayaan yang besar terhadap perusahaan

4. Variabel Keamanan (X3)

Pernyataan terendah pada variabel ini ialah J&T Express selalu merahasiakan data saya dengan *average* 4.21, maka dari itu perusahaan untuk lebih meningkatkan segala keamanan yang dibutuhkan oleh pelanggan supaya pelanggan bisa merasakan aman saat menggunakan layanan jasa tersebut.

5. Variabel Harga (X4)

Pernyataan terendah pada variabel ini ialah J&T Express selalu memberikan harga pengiriman yang terjangkau dengan *average* 4.16, maka dari itu perusahaan untuk lebih meningkatkan kesesuaian harga dalam proses pengiriman agar pelanggan bisa merasakan kepuasan saat menggunakan layanan jasa pengiriman.

Referensi

- Afghani dan Yulianti (2017) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Vol. 11. No. 10-18.
- Ardila, Lia & Irawan, Bambang. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Sumbang. Volume 2 No 4.
- Hafizha, Salma & Abdurrahman & Nuryani, Hanifa Sri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Volume 2 No 1.
- Handoko, H. B. (2010). Cara Mudah Membangun Blog Toko Online. Jakarta : Selemba Empat
- Kotler, P. and Armstrong, G (2013) Prinsip – Prinsip pemasaran. Jilid 12. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, Iqbal Arief. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Ningsih, Nur Dwi Rahayu. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express. Oktaviasari, Niken. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan. Malang: E-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma.
- Ramadhan, Ibnu Cahyo dan Anggraeni, Tia Chisca. (2022) Pengaruh promosi, keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan shopee. Volume 1 No 1 Halaman 01-11.
- Sakti, Brillyan Jaya & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Volume 7, Hlm 1-8.
- Sodikin. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ayam Geprek Kak Rose Di Kota Malang. Malang: E-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma.
- Sugiyono, (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2016). Quality & Satisfaction. Yogyakarta. ANDI.

Winardianto Hadi Susilah *) Adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

Rois Arifin **) Adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

Kartika Rose Rachmadi ***) Adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma