

Pengaruh Sistem Pelacakan *Online*, Ketepatan Waktu Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang)

Isnaini Aulia Lutha *)

Nurhajati **)

Budi Wahono *)**

Email : isnainiaulia17@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research aims to test and explain the influence of online tracking systems, timeliness and security on customer satisfaction of J&T Express Lowokwaru Malang City, case study among students at the Faculty of Economics and Business, Islamic University of Malang. This research uses a quantitative approach which uses the Maholtra formula in determining the sample because the population is still not known for certain. Looking at the calculation results of the Maholtra formula, the sample size is 90. To solve the problem in this research, SPSS is used to analyze the various tests carried out. such as validity tests, reliability tests, normality tests, classical assumption tests, hypothesis tests, multiple linear regression tests and adjusted R² coefficient of determination tests. The results of this research are that the online tracking system, timeliness and security have a simultaneous effect on customer satisfaction and partially the online tracking system, timeliness and security have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Online Tracking System, Timeliness, Security, Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Meningkatnya perkembangan teknologi yang awalnya konvensional menjadi instan diakibatkan oleh perubahan perilaku masyarakat dari berbelanja langsung ke tempat penjual menjadi berbelanja *online*, saat ini jasa pengiriman barang menjadi hal yang sangat penting dan dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Hal ini mengakibatkan persaingan yang ketat dalam industri jasa pengiriman, masyarakat tentunya menginginkan pengiriman barang yang cepat, aman, dan terjangkau.

Saat ini banyak persaingan jasa ekspedisi berbagai macam perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman seperti JNE, Shopee Express, SiCepat, GoSend, Grab Express, Tiki, Ninja Express, Pos Indonesia, Paxel, Wahana Express, Lalamove, Indah Logistik Cargo dan banyak jasa ekspedisi lainnya. Akan tetapi, J&T Express menjadi unggulan dan banyak diminati masyarakat dalam menggunakan jasa ekspedisi, hal ini dikarenakan jerih payah perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Saat ini J&T Express berada di posisi teratas dibandingkan jasa ekspedisi yang lain, hal ini menjadi persaingan yang ketat karena perbedaan jarak presentase sangat dekat, J&T Express harus memiliki strategi yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan agar tetap berkomitmen menggunakan layanan J&T Express dan juga J&T Express tetap bertahan ditengah persaingan yang ketat.

Pada saat ini J&T Express sudah memiliki 4000 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia salah satunya berada di kota Malang. Kota Malang merupakan kota yang sering dijuluki kota dingin dan dikelilingi oleh berbagai macam Kampus, Wisata, Pemerintahan, Perusahaan maupun Umkm. Oleh karena itu, Kota Malang memiliki peluang bisnis seperti layanan jasa pengantar barang, paket maupun

dokumen. Salah satu dunia pendidikan atau perkuliahan terdapat sebuah kampus bernama Universitas Islam Malang yang merupakan kampus NU terbaik, salah satu fakultas yang banyak diminati di kampus ini yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Melihat dari berbagai macam kesibukan dan aktivitas yang dilakukan mahasiswa, banyak mahasiswa yang melakukan pembelian suatu barang maupun pengiriman barang, sehingga mahasiswa sangat membutuhkan layanan jasa pengantar. Maka dari itu perusahaan memberikan segala hal yang dibutuhkan oleh pelanggan agar bisa menarik konsumen untuk melakukan penggunaan ulang layanan jasa dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilandasi oleh sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan.

Rumusan Masalah

- a. Apakah sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- b. Apakah sistem pelacakan *online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- c. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- d. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelacakan *online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

Penelitian Terdahulu

Eviani dan Hidayat (2021), dengan judul Pengaruh Sistem Pelacakan *Online* dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan Sistem pelacakan *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* cabang Kota Baru Bekasi.

Nasution dan Nofirda (2023), dengan judul Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T *Express* Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Masiaga dkk (2022), dengan judul Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Manado yang berbelanja secara *online* di Lazada.Com. Hasil penelitian ini menunjukkan keamanan secara parsial berpengaruh positif signifikan kepuasan pelanggan.

Tinjauan Teori dan Pengembangan Hipotesis

a. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2002), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas.

b. Sistem Pelacakan *Online*

Menurut Wong & Liao (2007) Fasilitas sistem pelacakan *Online* memberikan kemudahan para pelanggan untuk mengontrol proses barang yang dipesan, dimana barang ini bisa dilacak secara real-time. Pelacakan *Online* dilakukan untuk memeriksa dokumen atau barang dipantau setiap waktu.

c. Ketepatan Waktu

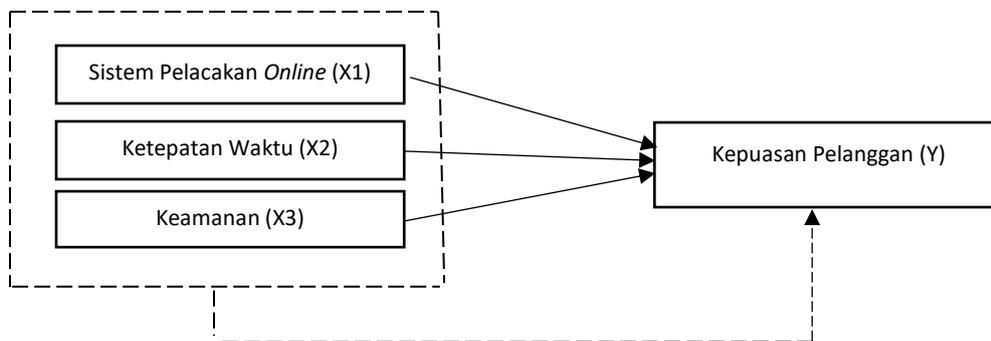
Menurut Eviani dan Hidayat (2021), berpendapat bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Keamanan

d. Menurut Afghani & Yulianti (2017:11), Keamanan dalam pengiriman dokumen maupun paket pihak perusahaan wajib memelihara dan mengatur fasilitas, perkakas serta menjamin pelanggan terlindungi dari bahaya dimanapun ia berada pada saat menggunakan layanan tersebut.

Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Hipotesis

H1 : Sistem Pelacakan *Online*, Ketepatan Waktu dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

H2 : Sistem Pelacakan *Online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

H3 : Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

H4 : Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express*.

Metodologi Penelitian

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kuantitatif yang mana dalam mendapatkan data akan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang Jalan Mayjen Haryono No.193, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi yang digunakan ialah Mahaiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang menggunakan jasa pengantaran dokumen maupun paket J&T *Express* dimana jumlahnya secara pasti tidak diketahui.

Dalam menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Maholtra. Menurut Asnawi dan Masyhuri (2011:143), ialah dengan mengalikan 5 terhadap jumlah indikator variabel. Variabel dependen 1 dan variabel independen 3 serta jumlah indikator dari variabel dependen dan independen berjumlah 18 indikator. Maka perhitungannya sebagai berikut untuk mendapatkan jumlah sampel $18 \times 5 = 90$ sampel, dan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Definisi dan Operasional Variabel

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah ungkapan perasaan seseorang tentang kecewa atau senang yang timbul karena membandingkan antara kesannya terhadap kinerja yang telah dipersepsikan kepada ekspektasi mereka.

Indikator dari kepuasan pelanggan ialah :

1. Terpenuhinya harapan konsumen
2. Sikap atau keinginan menggunakan produk
3. Merekomendasikan kepada pihak lain
4. Kualitas layanan
5. Loyal
6. Reputasi yang baik
7. Lokasi

2. Sistem Pelacakan *Online* (X1)

Fasilitas sistem pelacakan *Online* memberikan kemudahan para pelanggan untuk mengontrol proses barang yang dipesan, dimana barang ini bisa dilacak secara real-time. Pelacakan *Online* dilakukan untuk memeriksa dokumen atau barang dipantau setiap waktu. Indikator Sistem Pelacakan *Online* ialah :

1. *Efficiency*
2. *Realibility*
3. *Responsiveness*
4. *Fullfillment*
5. *Privacy*

3. Ketepatan Waktu (X2)

Sebuah jangka waktu pelanggan mulai dari pengiriman produk ke layanan jasa pengantaran hingga produk tersebut sampai ditangan dipelanggan.

Indikator Ketepatan Waktu ialah :

1. Ketepatan waktu pengiriman
2. Ketepatan waktu kedatangan
3. Estimasi

4. Keamanan (X3)

Dalam pengiriman barang pihak perusahaan wajib memelihara dan menjamin paket para pelanggan terlindungi dari berbahaya dimanapun serta kapanpun saat menggunakan layanan tersebut.

Indikator dari keamanan ialah :

1. Jaminan keamanan
2. Kerahasiaan data
3. Kerahasiaan informasi

Pembahasan Hasil Penelitian

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel (0,05)	Keterangan	Keputusan
Sistem Pelacakan <i>Online</i> (X1)	X1.P1	0,705	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P2	0,692	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P3	0,673	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P4	0,696	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X1.P5	0,530	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
Ketepatan Waktu (X2)	X2.P1	0,799	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P2	0,708	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X2.P3	0,783	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
Keamanan (X3)	X3.P1	0,791	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X3.P2	0,802	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	X3.P3	0,822	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.P1	0,449	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P2	0,607	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P3	0,630	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P4	0,628	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P5	0,619	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P6	0,698	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid
	Y.P7	0,588	0,2072	r Hitung > r Tabel	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji validitas, dapat diketahui bahwasannya variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan menghasilkan nilai r Hitung yang lebih besar dari pada r Tabel yaitu $\alpha = 0,05$ dengan jumlah $n = 90$, nilai dari sampel $(n-2) = 90 - 2 = 88$ sebesar 0,2072. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya item pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keputusan
Sistem Pelacakan <i>Online</i> (X1)	0,663	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Ketepatan Waktu (X2)	0,641	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Keamanan (X3)	0,728	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,708	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat diketahui variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu, keamanan dan kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel, karena *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

Uji Normalitas

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.30248197
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.039
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *kolmogorov smirnov tes* diketahui bahwa nilai sig yang diperoleh pada variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu, keamanan serta kepuasan pelanggan menghasilkan nilai Asymp. Sig 0,200 > 0,05 bisa dikatakan normal.

Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinieritas

Tabel 4.10 Hasil Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.443	1.884			2.358	.021		
X1	.520	.132	.366		3.930	.000	.499	2.006
X2	.672	.191	.353		3.524	.001	.430	2.325
X3	.329	.155	.184		2.123	.037	.574	1.743

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, dapat diketahui bahwasannya variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan bebas dari multikolinieritas karena sudah lulus dengan syarat yang ditentukan.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.11 Hasil Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3.444	1.153			2.987	.004
X1	.044	.081			.081	.591
X2	-.120	.117			-.167	.308
X3	-.031	.095			-.046	.746

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, dapat diketahui bahwasannya variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan bebas dari heteroskedastisitas karena nilai *tolerance* lebih besar dari pada nilai acuan signifikan α .

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	4.443	1.884			2.358	.021
X1	.520	.132	.366		3.930	.000
X2	.672	.191	.353		3.524	.001
X3	.329	.155	.184		2.123	.037

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji diatas diperoleh persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 4,443 + 0,520 + 0,772 + 0,329 + e$$

- Y = variabel dependen akan diprediksi oleh variabel independen, kepuasan pelanggan menjadi variabel dependen dalam penelitian yang diprediksi oleh sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan.
- $\alpha = 4,443$ merupakan hasil positif dari konstanta, hal tersebut mengidentifikasi bahwa variabel independen dengan variabel dependen berpengaruh searah yang memiliki nilai 0% sehingga variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan tidak memiliki perubahan terhadap kepuasan pelanggan.

- c. $\beta_1 X_1$ = koefisien regresi variabel sistem pelacakan *online* menunjukkan nilai 0,520. Dengan adanya nilai koefisien yang positif maka dapat dikatakan bahwa variabel sistem pelacakan *online* searah dengan variabel kepuasan pelanggan sehingga dapat dijelaskan apabila variabel sistem pelacakan *online* memiliki kenaikan 1% maka variabel kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
- d. $\beta_2 X_2$ = koefisien regresi variabel ketepatan waktu menunjukkan nilai 0,772. Dengan adanya nilai koefisien yang positif maka dapat dikatakan bahwa 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.
- e. $\beta_3 X_3$ = koefisien regresi variabel keamanan menunjukkan nilai 0,329. Dengan adanya nilai koefisien yang positif maka dapat dikatakan bahwa variabel keamanan searah dengan variabel kepuasan pelanggan sehingga dapat dijelaskan apabila variabel keamanan memiliki kenaikan 1% maka variabel kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 4.13 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1641.832	3	547.277	48.488	.000 ^b
Residual	970.668	86	11.287		
Total	2612.500	89			

a. Dependent Variable: Y

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

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji f, dapat diketahui bahwasannya variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Uji t

Tabel 4.14 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.443	1.884		2.358	.021
X1	.520	.132	.366	3.930	.000
X2	.672	.191	.353	3.524	.001
X3	.329	.155	.184	2.123	.037

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji t, dapat diketahui bahwasannya variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan signifikan karena nilai signifikan kurang dari 0,05.

Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.628	.615	3.35959

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

Sumber: Data diolah SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*Adjusted R²*) menjelaskan bahwasannya *adjusted R²* sebesar 0.615 jika dipersenkan sebesar 61,5% menunjukkan hasil dari variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 38,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Sistem Pelacakan *Online*, Ketepatan Waktu dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji F yang dijabarkan diatas, bahwasannya menunjukkan uji F atau secara simultan sebesar $0,000 < 0,05$, maka dari itu bisa dijelaskan variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilah (2023), Unsiyah (2023), Nasution dan Nofirda (2023), Ardila dan Irawan (2022), Masiaga dkk (2022), Eviani dan Hidayat (2021).

Pengaruh Sistem Pelacakan *Online* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka dapat dijabarkan bahwasannya variabel sistem pelacakan *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eviani dan Hidayat (2021).

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat dijabarkan bahwasannya variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Unsiyah (2023), Nasution dan Nofirda (2023), Ardila dan Irawan (2022), Eviani dan Hidayat (2021). Akan tetapi, ada perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilah (2023), dalam penelitian tersebut variabel ketepatan waktu tidak signifikan yang disebabkan oleh nilai signifikan lebih besar dari 0,05.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t yang dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0,037 < 0,05$, maka dapat dijabarkan bahwasannya variabel keamanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masiaga dkk (2022). Akan tetapi, ada perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susilah (2023), dalam penelitian tersebut diketahui variabel keamanan tidak signifikan kepada kepuasan pelanggan yang disebabkan nilai signifikan lebih besar dari 0,05

Simpulan dan Saran

Simpulan

- Sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.
- Sistem pelacakan *online* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.
- Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.
- Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* Lowokwaru Kota Malang.

Keterbatasan Penelitian

Dalam pembuatan penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan seperti :

- Keterbatasan jumlah responden yang berjumlah 90 sehingga tidak bisa digeneralis secara keseluruhan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Keterbatasan jumlah variabel penelitian dimana penelitian ini hanya menggunakan variabel sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka dapat diajukan beberapa saran seperti berikut:

- a. Dari hasil penelitian ini perusahaan diharapkan dapat meningkatkan layanan sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan sehingga dapat mempertahankan kepuasan pelanggan agar nantinya tetap menggunakan layanan J&T *Express*.
- b. Melihat dari persaingan yang sangat ketat di layanan ekspedisi pengiriman barang, diharapkan perusahaan memiliki strategi agar tetap menjadi unggulan masyarakat dan juga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan dengan memberikan layanan sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan yang nantinya akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa menjadi referensi untuk meneliti sistem pelacakan *online*, ketepatan waktu dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan, namun disarankan untuk meneliti faktor-faktor/variabel yang lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Referensi

- Asnawi, H.Nur Dan Dr. H. Masyhuri (2011) *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang : UIN MALIKI PRESS
- Agung, A. P. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Denpasar: UB Press
- Ansori. (2015). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Persepsi Kualitas Produk Roti Rammona Bakery Bandung. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Az-zahra, Siti Fatimah (2018) pengaruh keamanan, kepercayaan dan resiko kinerja terhadap keputusan pembelian secara online.
- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 3 (4)*(Available online at:<http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>), 480–493.
- Damayanti, A., Arifin, R., & Rahmawati. (2023). Vol. 12. No. 01 ISSN : 2302-7061. *Riset, Jurnal Prodi, Manajemen Fakultas, Manajemen Unisma, Bisnis, 12(01)*, 510–518.
- 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>
- Ghozali, imam. (2011). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Prodran SPSS:.. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro
- Handoko, H. B. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta : Selemba Empat
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 2(1)*. <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner, 6(2)*, 2101–2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI), 18210047*, 1–12.
- Musvaida, A. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express*.
- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 10(1)*, 445–450. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/556/372>

- Masiaga, N. R., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 900–910. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476>
- Muhamad, N. (2023). Ini Layanan Ekspedisi yang Banyak Digunakan Penjual E Commerce Lokal. *Databoks*, 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/ini-layanan-ekspedisi-yang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal#:~:text=Berdasarkan laporan survei Populix%2C mayoritas, menggunakan layanan ekspedisi J%26T Express.>
- Novikasari, I. (2017). Uji Validitas Instrumen. *Seminar Nasional Riset Inovatif 2017*, 1(1), 530–535. <https://eproceeding.undiksha.ac.id/index.php/senari/article/download/1075/799>
- Nasution, S. W., & Fitri, A. N. (2023). Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 337–346.
- Priansa. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Social. Pustaka Sertia : Bandung.
- Purba, E. (2021). Metode Penelitian Ekonomi. Pematangsiantar : Yayasan Kita Menulis
- Riset, J., Prodi, M., Fakultas, M., & Unisma, B. (n.d.). *Vol. 12. No. 02 ISSN : 2302 - 7061. 12(02)*, 221–232.
- Supranto, J. (2011) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kombinasi. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta Bandung.
- Sugiyono, (2018) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Alfabeta Bandung.
- Sakti, Brillyan Jaya & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Volume 7, Hlm 1-8.
- Susilah, W. H., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, Vol.12, No. 01.
- Tjiptono, Fandy. (2016). Quality & Satisfaction. Yogyakarta. ANDI.
- Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyianto, M. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 12, No. 02.
- Viswanantha, A Dan Rahman, Arasu. (2011). *Web Service And E Information Network & Business Information System*. Hal 54-60.
- Vikaliana, R. (2017). Faktor-Faktor Risiko Dalam Perusahaan. *Jurnal Logistik Indonesia*, 01(01), 68–76.
- Zahra, Nishfi Aini. Pengaruh Pengawasan, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Malang: E-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma.

Isnaini Aulia Lutha *) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Nurhajati **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Budi Wahono ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma