

The Influence of Timeliness and E - Servqual On Customer Satisfaction With The Delivery Service PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express (Case Study Of JNE Express Mindi Customers In North Jakarta)

Putri Anggraini¹, Ai NettySumidartiny²

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I, Jakarta

²³Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I, Jakarta

Abstract.

This study aims to determine and analyze the effect of timeliness and e-servqual on customer satisfaction with the delivery service of PT Lintas Nugraha Ekakurir (JNE) Express. The data used was primary data which was collected through the distribution of questionnaires with a Likert scale. The population in this study was 1,844,462 residents of North Jakarta. With accidental sampling technique, a sample of 100 respondents was obtained from the population. This study used a quantitative approach. Calculations and data analysis were performed using SPSS 28.0. The results showed that partially (t test) Punctuality (X1) has a significant effect on Customer Satisfaction (Y) as evidenced by $t_{count} > t_{table}$ ($4.234 > 1.984$) and the coefficient of determination (r^2) of 43.5%. Partially (t test) E-Servqual (X2) has a significant effect on Customer Satisfaction (Y) as evidenced by $t_{count} > t_{table}$ ($8.743 > 1.984$) and the coefficient of determination (r^2) of 62.6%. Simultaneously (f test) Punctuality (X1) and E-Servqual (X2) have a significant effect on Customer Satisfaction (Y) as evidenced by $f_{count} > f_{table}$ ($104.963 > 3.09$) and the coefficient of determination (r^2) of 68.4%.

Keywords:

Cronicle of Article: Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,09, 2021).

©2021 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I

Profile and corresponding author (contoh): Putri Anggraini adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55, Jakarta Pusat 10530 . *Corresponding Author:* anggraini750@gmail.com

How to cite this article : Anggraini.P, Sumidartiny, A. I., (2021) 'The Influence of Timeliness and E - Servqual On Customer Satisfaction With The Delivery Service PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express (Case Study Of JNE Express Mindi Customers In North Jakarta)', *Adbispreneur*, 1(1), pp. 456-473. Available at: <http://...>

PENDAHULUAN

Perkembangan jasa ekspedisi saat ini tengah berkembang pesat dengan didukung pengiriman yang mudah ke seluruh Indonesia. Sebagai salah satu jasa ekspedisi yang telah lama berdiri di Indonesia, JNE semakin menunjukkan peningkatan yang signifikan. JNE merupakan perusahaan pengiriman logistik terbesar yang mempunyai agen sebanyak 6.800 (pada tahun 2018) tersebar di seluruh Indonesia. JNE lebih berfokus pada pengiriman barang retail (satuan) tanpa ada batasan minimum. Pada mulanya JNE hanya menangani kegiatan ekspor dan impor seperti kepabeanan, jasa impor kiriman barang, dokumen ekspor impor serta pengirimannya dari luar negeri ke Indonesia. Namun, selanjutnya JNE lebih berfokus pada pasar domestik dan berkembang dengan pesat.

Kepuasan pelanggan mengacu pada bagaimana layanan yang diberikan dan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Pada dasarnya, tujuan bisnis adalah menciptakan pelanggan yang puas. Hal ini memberikan banyak keuntungan, termasuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggannya, memberikan landasan yang baik untuk pembelian berulang dan membangun loyalitas pelanggan. Harapan pelanggan biasanya merupakan perkiraan dari produk yang akan diterima atau kepercayaan pelanggan.

Waktu pengiriman yang tidak pasti dan layanan yang dijamin tidak mencukupi informasi mengenai lokasi pengiriman barang. Hal ini sulit diketahui oleh pelanggan dalam mengecek barang yang telah dibelinya. Ketidakpastian ini mungkin menjadi salah satu faktor yang menurunkan kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, JNE menampilkan sistem tracking untuk pengiriman dalam negeri maupun luar negeri. Namun, sistem pelacakan online terkadang membuat kesalahan dimana status pengiriman terhenti tapi barang belum sampai kepada pihak pembeli atau penerima.

Masalah pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan terhadap pelanggannya sebenarnya bukanlah suatu masalah yang sulit dan rumit. Namun, jika hal ini kurang diperhatikan maka dikhawatirkan akan menimbulkan hal – hal yang tidak diinginkan karena sifatnya rawan dan sangat sensitif. Sekiranya, sistem pelayanan yang memadai perlu didukung fasilitas yang memadai, serta etika dan tata krama dari karyawan dan perusahaan. Dengan ditingkatkannya pelayanan diharapkan mampu untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan tersebut dan mengurangi jumlah keluhan dari pelanggan yang nantinya akan berpengaruh terhadap customer satisfaction.

LITERATUR REVIUW

Administrasi Bisnis

Administrasi Bisnis adalah suatu tata susunan yang mengklasifikasikan dan menjelaskan setiap tahap-tahap pekerjaan dalam bisnis yang disajikan secara jelas dan tegas serta terencana (Fahmi, 2015:2).

Ketepatan Waktu

Menurut Handoko (2010:235) mengatakan bahwa ketepatan pengiriman adalah ketepatan waktu pengiriman dan jaminan barang pesanan konsumen selamat hingga sampai tujuan menjadi ujung tombak perusahaan agar tetap dapat memperoleh kepercayaan dan kesetiaan konsumen.

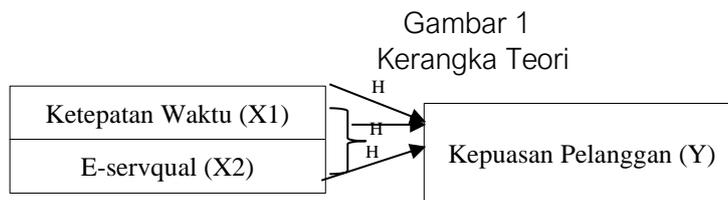
E-servqual

E-Service Quality adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Wu, 2014).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2014:150) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kerangka Teori



Hipotesis

1. H1 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express.
2. H2 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan e-servqual terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express.
3. H3 : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan ketepatan waktu dan e-servqual terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan sebagai penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:8) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian ini memiliki data penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2018:7). Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian survey.

Operasional Variabel

Tabel 1
Kisi-kisi Variabel Ketepatan Waktu (X1)

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen
Ketepatan waktu (X1) Menurut Handoko (2010:235)	Ketepatan dalam jasa pengiriman barang	a. Tepat dalam memberikan barang yang sesuai	1
		b. Tepat dalam kesopanan pengantar barang	2
	Ketepatan dalam menentukan harga	a. Tepat dalam memberikan harga yang sesuai	3
		b. Tepat dalam perbandingan jasa yang diterima dengan harga yang dibayarkan	4
	Ketepatan dalam menempuh waktu	a. Tepat dalam waktu	5
		b. Tepat dalam mengatur alur pengiriman barang	6

Tabel 2
Kisi-kisi Variabel E-servqual (X2)

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen
E-servqual (X2) Menurut Fandi Tjiptono dan Greorius Chandra (2016:178)	<i>Efficiency</i>	a. Kemudahan dalam mendapatkan resi	1
		b. Kemudahan dalam mengakses <i>tracking</i>	2
	Realibility	a. Pelanggan mendapatkan informasi yang akurat	3
		b. Sistem <i>tracking</i> yang jelas dan tepat	4
	Fulfillment	a. Perbandingan kesesuaian alamat dengan informasi pelanggan	5
		b. Perbandingan kesesuaian jasa dengan informasi yang disajikan	6
	Privacy	a. Keamanan data pelanggan	7
		b. Jaminan data pengguna	8

Tabel 3
Kisi-kisi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen
Kepuasan Pelanggan(X2) Menurut Fandi Tjiptono (2011:453-454)	Kepuasan pelanggan keseluruhan (overall customer satisfaction)	a. Kepuasan terhadap pelanggan dalam sistem tracking	1
		b. Kepuasan terhadap pelanggan dalam mendapatkan resi	2
	Konfirmasi harapan (<i>confirmation to expectation</i>)	a. Jasa pengiriman yang sesuai harapan	3
		b. Jasa pengiriman yang melebihi harapan	4
	Minat pembelian ulang (<i>purchase intent</i>)	a. Minat pelanggan dalam pengulangan penggunaan kembali	5
		b. Pelanggan tetap menggunakan jasa pengiriman	6
	Kesediaan untuk merekomendasi	a. Pelanggan bersedia merekomendasikan	7

	(willingness to recommend)	b. Pelanggan bersedia memberitahu hal-hal yang positif	8
--	----------------------------	--	---

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018:142). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Adapun dalam menggunakan penilaian atas data yang diperoleh, peneliti memakai skala pengukuran likert.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan pada tahun 2020 yaitu berjumlah 1.844.462 jiwa. Dan populasi yang pernah menggunakan layanan pengiriman JNE Express Mindi di Jakarta Utara. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampling yang akan digunakan adalah accidental sampling. Sampel yang akan digunakan sebanyak 100 jiwa dan penelitian yang akan dilakukan telah memenuhi syarat.

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas dilihat dari table *item-total statistic*. Dengan kriteria pengujian apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument tersebut valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2013: 238) mengklasifikasikan nilai Alpha Cronbach sebagai berikut:

- 1) Nilai Alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai Alpha Cronbach 0,21 s.d.0,40, berarti agak reliabel.
- 3) Nilai Alpha Cronbach 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai Alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel.
- 5) Nilai Alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data yang didapatkan mengikuti atau mendekati hukum sebaran data normal baku dari Gauss (Nisfiannoor, 2013:97). Sebaran data yang normal jika digambarkan dengan grafik polygon akan menyerupai bentuk bel, lonceng, dan lain-lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu :

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel penjelas atau lebih bersama – sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Saat menentukan ada atau tidaknya multikolinieritas, dapat dilihat saat mengambil keputusan dari nilai toleransi inflasi (VIF), yaitu:

- 1) Jika nilai VIF >10 atau jika nilai tolerance $<0,1$ maka ada multikolinieritas dalam model regresi
- 2) Jika nilai VIF <10 atau jika nilai tolerance $>0,1$ maka tidak ada multikolinieritas dalam model regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah data mempunyai variansi yang tidak sama diantara data tersebut (Nisfiannoor, 2013:111). Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola.
- 2) Titik – titik data menyebar diatas dan di bawah atau disekitar angka 0 .
- 3) Titik – titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi berganda mengandung makna bahwa dalam suatu persamaan regresi terdapat satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Untuk menguji hipotesis ini, maka dapat digunakan rumus sebagai berikut :

Rumus :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan :

Y = variabel terkait

a = konstanta

b_1, b_2 = koefisien regresi

x_1, x_2 = variabel bebas

3. Analisis Koefisien Korelasi

Kegunaan dari korelasi ini adalah untuk menguji dua signifikansi dan dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini, korelasi Karl Pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependent).

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi (Ghozali, 2011 :68). Dasar pengambilan keputusan yang diambil antara lain :

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berpengaruh).

2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak berpengaruh).

c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05% (Ghozali, 2011:88). Uji F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan tingkat risiko atau signifikan level 5% atau dengan degree freedom = k (n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai sig $< \alpha$
- 2) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai sig $> \alpha$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang diperoleh kembali. Distribusi hasil penelitian ini disajikan berikut ini

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel 4
Hasil uji validitas variabel ketepatan waktu

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,507	0,196	Valid
2.	0,693	0,196	Valid
3.	0,710	0,196	Valid
4.	0,685	0,196	Valid
5.	0,780	0,196	Valid
6.	0,850	0,196	Valid

Berdasarkan hasil analisis data yang dihasilkan oleh SPSS 28 dapat diketahui bahwa variabel ketepatan waktu adalah valid, dari total 6 instrumen dikatakan valid karena semua butir instrument memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} (0,196).

Tabel 5
Hasil uji validitas variabel e-servqual

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,688	0,196	Valid
2.	0,627	0,196	Valid
3.	0,682	0,196	Valid
4.	0,693	0,196	Valid
5.	0,502	0,196	Valid
6.	0,753	0,196	Valid
7.	0,723	0,196	Valid
8.	0,690	0,196	Valid

Berdasarkan hasil analisis data yang dihasilkan oleh SPSS 28 dapat diketahui bahwa variabel e-servqual adalah valid, dari total 8 instrumen dikatakan valid karena semua butir instrument memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} (0,196).

Tabel 6
Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,714	0,196	Valid
2.	0,660	0,196	Valid
3.	0,738	0,196	Valid
4.	0,750	0,196	Valid
5.	0,716	0,196	Valid
6.	0,708	0,196	Valid
7.	0,701	0,196	Valid
8.	0,680	0,196	Valid

Berdasarkan hasil analisis data yang dihasilkan oleh SPSS 28 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan adalah valid, dari total 8 instrumen dikatakan valid karena semua butir instrument memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} (0,196).

b. Uji Reliabilitas

Tabel 7
Hasil uji reliabilitas

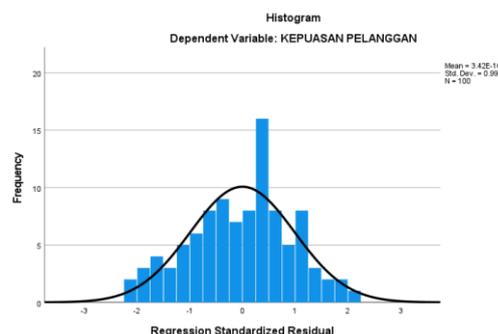
Variabel	Hasil Uji	Indeks Reliabel	keterangan
Ketepatan Waktu	0,800	0,81 s.d. 1,00	sangat reliable
E-Servqual	0,840	0,81 s.d. 1,00	sangat reliable
Kepuasan Pelanggan	0,858	0,81 s.d. 1,00	sangat reliable

Berdasarkan hasil analisis data yang dihasilkan oleh SPSS 28 dapat diketahui bahwa variabel ketepatan waktu dengan hasil uji reliabilitas yaitu 0,800 dan nilai indeks reliable terdapat diantara 0,81 s.d 1,00 menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu sangat reliable. Selanjutnya, variabel e-servqual dengan hasil uji reliabilitas yaitu 0,840 dan nilai indeks reliable terdapat diantara 0,81 s.d 1,00 menunjukkan bahwa variabel e-servqual sangat reliable. Dan yang terakhir, variabel kepuasan pelanggan dengan hasil uji reliabilitas yaitu 0,858 dan nilai indeks reliable terdapat diantara 0,81 s.d 1,00 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan sangat reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Gambar 2
Histogram



Berdasarkan hasil analisis uji normalitas, dapat dilihat bahwa sebaran data yang normal jika digambarkan dengan grafik polygon akan menyerupai bentuk bel, lonceng dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa grafik polygon berbentuk lonceng dan data berdistribusi secara normal. Dan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan histogram/grafik polygon, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 8
Tes Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.04224397	
Most Extreme Differences	Absolute	.075	
	Positive	.036	
	Negative	-.075	
Test Statistic		.075	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.177	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.175	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.165
		Upper Bound	.185
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 743671174.			

Berdasarkan hasil analisis uji normalitas, dapat dilihat bahwa jika probabilitas > 0,05 maka distribusi adalah normal dan jika probabilitas < 0,05 maka distribusi adalah tidak normal. Hal ini menunjukkan bahwa tes Kolmogorov Smirnov yaitu 0,177 atau nilai probabilitas (0,177 > 0,05) dan data berdistribusi secara normal. Dan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tes Kolmogorov Smirnov, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 9
Hasil uji multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.997	2.199		1.363	.176		
	KETEPATAN WAKTU	.375	.088	.298	4.234	<.001	.656	1.524
	E-SERVQUAL	.620	.071	.616	8.743	<.001	.656	1.524

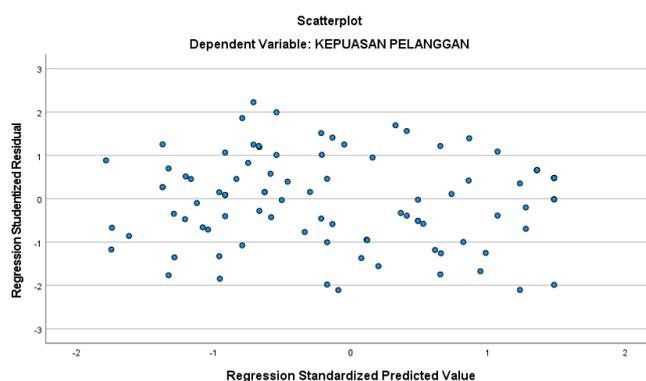
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

B

Berdasarkan hasil analisis uji multikolinieritas diatas dapat dilihat bahwa jika nilai VIF < 10 atau jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada multikolinieritas dalam model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel ketepatan waktu (X1) dan e-servqual (X2) mendapatkan nilai VIF (Variance Inflation Factor) sebesar 1,524 < 10 atau nilai tolerance sebesar 0,656 > 0,1. Dan dapat disimpulkan bahwa diduga tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heterokedastisitas

Gambar 3
Grafik Scatterplot



Berdasarkan hasil analisis uji heteroskedastisitas, dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar secara merata dan tidak berpola. Selain itu, titik-titik menyebar di atas maupun dibawah atau di sekitar angka 0. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas sehingga model regresi layak untuk memprediksi kepuasan pelanggan berdasarkan masukkan variabel ketepatan waktu dan e-servqual.

d. Analisis Regresi Linier berganda

Tabel 10
Hasil uji analisis regresi linier berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.997	2.199		1.363	.176
	KETEPATAN WAKTU	.375	.088	.298	4.234	<,001
	E-SERVQUAL	.620	.071	.616	8.743	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda, dapat dilihat bahwa persamaan pada regresi linier berganda sebagai berikut : $(Y = 2,997 + 0,375 + 0,620)$. Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Koefisien konstanta pada penelitian ini sebesar 2,997 menunjukkan konstanta berpengaruh positif. Hal ini menunjukkan bahwa apabila ketepatan waktu dan e-servqual salam keadaan konstan (0), maka kepuasan pelanggan JNE nilainya meningkat sebesar 2,997.
- 2) Pada nilai koefisien regresi variabel ketepatan waktu sebesar 0,375 menunjukkan berpengaruh positif. Hal ini mempunyai arti bahwa setiap peningkatan ketepatan waktu sebesar 1 kali maka kepuasan pelanggan JNE akan meningkat sebesar 0,375 dengan asumsi variabel yang lain konstan.
- 3) Pada nilai koefisien regresi variabel e-servqual sebesar 0,620 menunjukkan berpengaruh positif. Hal ini mempunyai arti bahwa setiap peningkatan e-servqual sebesar 1 kali maka kepuasan pelanggan JNE akan meningkat sebesar 0,620 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

3. Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 11
Hasil uji analisis koefisien korelasi

Correlations				
		KETEPATAN WAKTU	E-SERVQUAL	KEPUASAN PELANGGAN
KETEPATAN WAKTU	Pearson Correlation	1	.586**	.659**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	100	100	100

E-SERVQUAL	Pearson Correlation	.586**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	100	100	100
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.659**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Berdasarkan hasil uji analisis korelasi diatas, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Hasil uji analisis korelasi antara ketepatan waktu dengan kepuasan pelanggan JNE menunjukkan sebesar 0,659 pada taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) di mana jika dilihat pada interval koefisien korelasi yang telah di tentukan maka angka tersebut termasuk kedalam interval antara 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat hubungannya adalah kuat. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pelanggan JNE mempunyai hubungan yang kuat.
- b. Hasil uji analisis korelasi antara e-servqual dengan kepuasan pelanggan JNE menunjukkan sebesar 0,791 pada taraf signifikansi ($\alpha = 5\%$) di mana jika dilihat pada interval koefisien korelasi yang telah di tentukan maka angka tersebut termasuk kedalam interval antara 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat hubungannya adalah kuat. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara e-servqual dengan kepuasan pelanggan JNE mempunyai hubungan yang kuat.

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Berikut rumus yang digunakan :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi dikuadratkan

Tabel 12

Hasil uji analisis koefisien determinasi variabel ketepatan waktu

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 ^a	.435	.429	2.74476
a. Predictors: (Constant), KETEPATAN WAKTU				

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diatas, dapat dilihat bahwa variabel ketepatan waktu yang diperoleh dengan perhitungan SPSS versi 28 sebesar 0,435. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ($0,435 \times 100\% = 43,5\%$) kepuasan

pelanggan JNE berasal dari ketepatan waktu sedangkan sisanya sebesar 56,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 13

Hasil uji analisis koefisien determinasi variabel e-servqual

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791 ^a	.626	.622	2.23428
a. Predictors: (Constant), E-SERVQUAL				

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diatas, dapat dilihat bahwa variabel e-servqual yang diperoleh dengan perhitungan SPSS versi 28 sebesar 0,626. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ($0,626 \times 100\% = 62,6\%$) kepuasan pelanggan JNE berasal dari e-servqual sedangkan sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 14

Hasil uji analisis koefisien determinasi variabel ketepatan waktu dan e-servqual

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.684	.677	2.06319
a. Predictors: (Constant), E-SERVQUAL, KETEPATAN WAKTU				

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diatas, dapat dilihat bahwa variabel ketepatan waktu dan e-servqual yang diperoleh dengan perhitungan SPSS versi 28 sebesar 0,684. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan ($0,684 \times 100\% = 68,4\%$) kepuasan pelanggan JNE berasal dari ketepatan waktu dan e-servqual sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Uji T

Pada analisis regresi digunakan probabilitas dua sisi, untuk mencari distribusi t_{tabel} pada tingkat eror 5%. Adapun uji T untuk mengetahui taraf signifikansi hubungan atau pengaruhnya diantara ketiga variabel maka dilakukan pengujian hipotesis.

Tabel 15

Hasil uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	2.997	2.199		1.363	.176
	KETEPATAN WAKTU	.375	.088	.298	4.234	<,001
	E-SERVQUAL	.620	.071	.616	8.743	<,001
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

- 1) H1 : Ketepatan waktu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express
Berdasarkan hasil output SPSS versi 28 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} variabel ketepatan waktu lebih besar dari apa nilai t_{tabel} ($4,234 > 1,984$) dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 atau ($0,001 < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Express, maka hipotesis 1 (H1) dapat diterima.
- 2) H2 : E-servqual berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express
Berdasarkan hasil output SPSS versi 28 dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} variabel e-servqual lebih besar dari apa nilai t_{tabel} ($8,743 > 1,984$) dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 atau ($0,001 < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa e-servqual berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Express, maka hipotesis 2 (H2) dapat diterima.

c. Uji F

Tabel 16
Hasil uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	893.605	2	446.802	104.963	<,001 ^b
	Residual	412.905	97	4.257		
	Total	1306.510	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						
b. Predictors: (Constant), E-SERVQUAL, KETEPATAN WAKTU						

H3 : Ketepatan waktu dan e-servqual berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express

Berdasarkan hasil analisis uji f diatas, dapat dilihat bahwa nilai f_{hitung} adalah sebesar 104,963. untuk mengetahui hubungan antara ketepatan waktu dan e-servqual terhadap kepuasan pelanggan, nilai f_{hitung} dibandingkan dengan nilai f_{tabel} atau nilai probabilitas dibandingkan dengan signifikansi sebesar 5%. Dengan cara perhitungan seperti dibawah ini:

$$df 1 = k-1$$

$$df 1 = 3-1$$

$$df 2 = n-k$$

$$df 2 = 100 - 2$$

df 1 = 2

df 2 = 98

Hasil diperoleh untuk f_{tabel} sebesar 3,09. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai f_{hitung} lebih besar f_{tabel} ($104,963 > 3,09$) atau signifikansi nya $0,001 < 0,05$ maka ketepatan waktu dan e-servqual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Express, maka hipotesis 3 (H_3) dapat diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express

Hasil penelitian ini menunjukkan dan mendukung bahwa hipotesis pertama yaitu “ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express” dapat dibuktikan dari hasil perhitungan SPSS versi 28 diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,234 > 1,984$) atau nilai signifikan $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$), sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesis 1 dapat diterima.

Hasil penelitian koefisien korelasi antara ketepatan waktu dengan kepuasan pelanggan PT. JNE Express menunjukkan sebesar 0,659 pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dimana jika dilihat pada interval koefisien korelasi yang telah ditentukan maka angka tersebut termasuk dalam interval antara 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat hubungannya adalah kuat. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang kuat.

Terakhir, hasil penelitian koefisien determinasi diperoleh nilai r^2 yaitu 0,435. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ($0,435 \times 100\% = 43,5\%$) kepuasan pelanggan JNE berasal dari ketepatan waktu sedangkan sisanya sebesar 56,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Pengaruh e-servqual terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express

Hasil penelitian ini menunjukkan dan mendukung bahwa hipotesis kedua yaitu “e-servqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express” dapat dibuktikan dari hasil perhitungan SPSS versi 28 diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,743 > 1,984$) atau nilai signifikan $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$), sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa e-servqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesis 2 dapat diterima.

Hasil penelitian koefisien korelasi antara e-servqual dengan kepuasan pelanggan PT. JNE Express menunjukkan sebesar 0,791 pada taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dimana jika dilihat pada interval koefisien korelasi yang telah ditentukan maka angka tersebut termasuk dalam interval antara 0,60 – 0,799 yang berarti tingkat hubungannya adalah kuat. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang kuat.

Terakhir, hasil penelitian koefisien determinasi diperoleh nilai r^2 yaitu 0,626. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ($0,626 \times 100\% = 62,6\%$) kepuasan pelanggan JNE berasal dari e-servqual sedangkan sisanya sebesar 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Pengaruh ketepatan waktu dan e-servqual terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman PT. JNE Express

Hasil penelitian ini menunjukkan dan mendukung bahwa hipotesis kedua yaitu “ketepatan waktu dan e-servqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada

layanan pengiriman PT. JNE Express” dapat dibuktikan dari hasil perhitungan SPSS versi 28 diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($104,963 > 3,09$) atau nilai signifikan $< 0,05$ ($0,001 < 0,05$), sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa e-servqual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesis 3 dapat diterima.

Adapun hasil penelitian koefisien determinasi diperoleh nilai r^2 yaitu 0,684. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama ($0,684 \times 100\% = 68,4\%$) kepuasan pelanggan JNE berasal dari ketepatan waktu dan e-servqual sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Ketepatan waktu berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Express.
2. E-servqual berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Express.
3. Ketepatan waktu dan E-servqual berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Express.

Saran

1. Kepada pihak JNE Express selaku pengelola jasa pengiriman antar kota maupun luar negeri. Berikut berbagai saran berdasarkan variabel penelitian yang diteliti, yaitu :
 - a. Pada ketepatan waktu dapat selalu meningkatkan dan mengembangkan pengiriman yang tepat waktu. Sehingga bisa membuat para pelanggan merasa lebih puas dan tidak complain terhadap keterlambatan pengiriman barang atau lainnya. Seperti melakukan pelatihan terhadap para kurir dan memberikan intensif yang cukup agar para kurir bisa semangat bekerja.
 - b. Pada kualitas pelayanan secara online disarankan untuk lebih mempertahankan dan ditingkatkan kembali dengan baik sehingga pelanggan bisa merasa puas dan tidak kecewa seiring dengan hal yang lainnya. Seperti memberikan pelatihan kepada customer service dan mencantumkan status barang dengan detail pada sistem tracking.
 - c. Hasil penelitian ini bisa menjadi masukan dan saran dalam menentukan kebijakan atau menyusun strategi untuk memberikan kualitas pelayanan secara online baik dari website maupun aplikasi dan ketepatan waktu di JNE EXPRESS.
2. Kepada penelitian selanjutnya, untuk para peneliti yang akan datang diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan untuk menambah wawasan. Dan peneliti menyarankan

untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan serta menambah jumlah sampel penelitian dengan menggunakan alat analisis data yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, s. (2012). *ilmu administrasi negara* . bandung : pustaka setia.
- Daryanto, & setyobudi . (2014). *konsumen dan pelayanan prima*. yogyakarta : 2014.
- Fahmi, i. (2015). *pengantar ilmu administrasi* . bandung: alfabeta .
- Ghozali , i. (2013). *aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS update PLS reguler*. semarang: badan penerbit universitas diponegoro.
- Ghozali, i. (2011). *aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. semarang: badan penerbit universitas diponegoro.
- Hafizha, s., abdurrahman, & nuryani, h. s. (2019). pengaruh kualita pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express (Studi kasus pada pelanggan J&T cabang kota sumbawa besar). *jurnal manajemen dan bisnis, vol 2* (no. 1).
- Handoko , h. b. (2010). *cara mudah membangun blog toko online* . jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- sugiyono. (2015). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. bandung.
- Tjiptono , f. (2011). *strategi pemasaran edisi 3*. yogyakarta : andi .
- Tjiptono, f., & gregorius, d. (2016). *service, quality dan satisfaction : 4th edn*. yogyakarta: andi yogyakarta.

The Influence of Timeliness and E - Servqual On Customer Satisfaction With The Delivery Service PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express (Case Study Of JNE Express Mindi Customers In North Jakarta)