

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah J&T Express**

Jet dan Tony Chen mendirikan PT Global Jet Express, yang juga dikenal sebagai J&T Express, pada tanggal 20 Agustus 2015. J&T Express adalah bisnis kurir baru yang beroperasi di Indonesia yang dipersiapkan untuk menawarkan layanan transportasi paket yang cepat, sederhana, dan dapat diandalkan kepada masyarakat Indonesia. Dengan mengandalkan inovasi teknis pada sistem transportasi, layanan yang mengedepankan akuntabilitas sebagai janji, dan tentu saja harga yang terjangkau, J&T Express sangat antusias untuk menjadi bisnis ekspres yang menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia.

Pada tanggal 5 April 2022, J&T Express Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana, berdiri. Sebanyak 300 orang telah menggunakan program ini sejak setahun yang lalu. Ini adalah J&T Express kedua di Kabupaten Bombana yang pertama dibangun di Kecamatan Rumbia dan yang kedua di Kecamatan Poleang. Penjual Olshoop di dekat J&T Poleang merasa sangat terbantu dengan adanya J&T karena memudahkan mereka dalam mengambil produk.

Terdapat dua divisi di wilayah Sulawesi Tenggara, khususnya di Kabupaten Bombana, dan J&T Express Poleang adalah salah satunya. Bapak Aryanto adalah manajer/koordinator J&T Express Poleang, dan Bapak Aan Abadi adalah supervisornya. Dengan 12 karyawan dan

layanan 24 jam, J&T Fast Poleang beroperasi mulai pukul 08.00-20.00 WIB (Tidak ada hari libur). Setiap karyawan memiliki tugas khusus yang harus dilakukan, seperti: supervisor dan asisten supervisor (masing-masing dengan dua karyawan), pelari cepat (10 karyawan).

#### **4.1.2 Visi Misi J&T Express Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana**

##### **1. Visi Perusahaan**

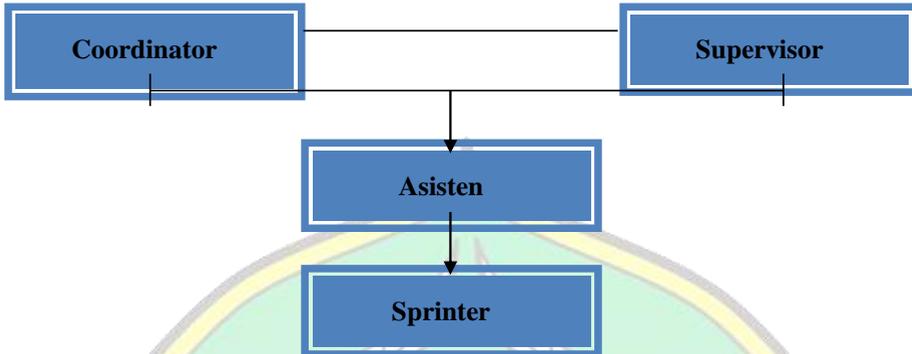
Menjadi bisnis pengiriman barang terbaik di Asia Tenggara untuk e-commerce.

##### **2. Misi Perusahaan**

- a. Dengan mengutamakan kebutuhan klien, menawarkan jasa pengiriman barang dan jasa perawatan di seluruh Indonesia.
- b. Menciptakan perusahaan internet yang lebih bermanfaat dan sukses.
- c. Berhasil mendorong pertumbuhan rekan bisnis kami untuk menjadi lebih besar dan lebih kuat.
- d. Membantu pemerintah dalam memperkuat ekonomi rakyat dengan memasok produk-produk murah ke daerah-daerah terpencil di Indonesia.

### 4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber: J&T Express Kec.Poleang, Kab.Bombana (2022)

Inventarisasi tugas dan kewajiban struktur pengorganisasian meliputi hal-hal berikut:

1. *Coordinator*

Tugas dan peran Koordinator adalah sebagai berikut:

- a. Mengeluarkan instruksi kepada karyawannya.
- b. Memimpin, memberi saran, dan menginspirasi staf juniornya sehingga mereka dapat melakukan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya.
- c. Melakukan pengawasan, perencanaan, dan memberikan bimbingan ahli dalam melaksanakan tugas.

2. *Supervisor*

Seorang direktur sekaligus atasan, supervisor. Peran supervisor ini secara struktural berada di antara atasan dan karyawan senior.

Tugas dan tanggung jawab dari *Supervisor* sebagai berikut:

- a. Mampu merencanakan tugas yang akan dilakukan oleh tim pelaksana.
  - b. Mengadakan pertemuan atau seminar untuk karyawan di posisi yang lebih rendah
  - c. Mengecek pergerakan barang yang masuk dan keluar.
  - d. Mengatur dan memberikan penilaian.
  - e. Memberikan inspirasi.
3. Asisten *Supervisor*

Kewajiban dan tugas Asisten Manajer antara lain sebagai berikut:

- a. Membantu atasan kapanpun dan dimanapun diperlukan dalam bidang apapun.
  - b. Menjamin bahwa setiap orang mematuhi kebijakan dan prosedur bisnis.
  - c. Menjaga kualitas pekerjaan.
  - d. Memahami kebutuhan staf dan mengkomunikasikannya kepada para manajer.
4. Sprinter Deliver

Berikut ini adalah kewajiban dan tugas Spinter Deliver:

- a. Menjamin bahwa barang yang diberikan sampai di lokasi dengan aman.
- b. Bertanggung jawab atas pengiriman paket tepat waktu ke lokasi yang dituju.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Gambaran Umum Responden

Pelanggan yang menggunakan jasa transportasi J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana merupakan populasi penelitian ini. Jumlah responden sebanyak 300 orang dibagi menjadi jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan metode Slovin, dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 75 orang.

#### 1. Uji Frekuensi Data Responden

##### a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 menyajikan ringkasan jenis kelamin narasumber berdasarkan temuan penelitian:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin |           |           |         |               |                    |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | Laki-Laki | 28        | 37.3    | 37.3          | 37.3               |
|               | Perempuan | 47        | 62.7    | 62.7          | 100.0              |
|               | Total     | 75        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.1, mayoritas responden adalah laki-laki dengan jumlah 28 orang dengan persentase (37,3%), sedangkan mayoritas responden adalah perempuan dengan jumlah 47 orang dengan persentase (62,7%). Hal ini

mengindikasikan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dalam penelitian ini. Hal ini mungkin dikarenakan banyaknya penduduk perempuan, termasuk ibu rumah tangga dan pelajar, yang menjalankan usaha seperti toko online.

### b. Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Dari penelitian yang telah dilakukan, terlihat bahwa responden yang dipilih untuk penelitian ini tinggal di sekitar kecamatan Poleang. Kecamatan Poleang Selatan, Poleang Utara, Poleang Timur, Poleang Tengah, Poleang Barat, dan Poleang Tenggara. Tabel 4.2 menunjukkan jumlah responden yang dikelompokkan berdasarkan tempat tinggal sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

|       |                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kecamatan Poleang      | 36        | 48.0    | 48.0          | 48.0               |
|       | Luar Kecamatan Poleang | 39        | 52.0    | 52.0          | 100.0              |
|       | Total                  | 75        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Olah Data SPSS, Tahun 2022

Sebanyak 36 responden (48,0%) yang berasal dari kecamatan Poleang atau sekitarnya memimpin karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal, sedangkan 39 responden (52,0%) berasal dari luar kecamatan Poleang.

Kedekatan, menurut Tjiptono (2015), mengacu pada berbagai inisiatif pemasaran yang bertujuan untuk mempercepat dan

mempermudah transportasi produk dan jasa kepada pelanggan. Kantor J&T Express Poleang terletak dekat dengan penduduk kecamatan Poleang dan sekitarnya serta berada di depan jalan raya sehingga mudah terlihat oleh pelanggan.

### c. Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa

Berdasarkan hasil penelitian, responden yang menggunakan jasa transportasi J&T Express secara berkelompok didominasi oleh responden yang telah menggunakan jasa transportasi J&T Express lebih dari tiga kali di Kecamatan Poleang.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa**

| Penggunaan Jasa |          |           |         |               |                    |
|-----------------|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                 |          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid           | 3 Kali   | 10        | 13.3    | 13.3          | 13.3               |
|                 | > 3 Kali | 65        | 86.7    | 86.7          | 100.0              |
|                 | Total    | 75        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Responden yang telah menggunakan layanan J&T Express Poleang lebih dari tiga kali rata-rata menggunakan layanan sebanyak 75 kali, yang mendominasi sifat responden berdasarkan penggunaan layanan. Hal ini menjelaskan mengapa sejumlah besar pelanggan layanan dari bisnis sering mengirim kiriman atau mendaftar ke J&T Express Poleang. Karena layanan pengiriman adalah komponen dari tindakan yang terlibat dalam pengiriman produk dan/atau komoditas dari toko online, banyak pelanggan layanan J&T Express Poleang telah mengirim paket lebih dari tiga kali.

### 4.3. Analisis Data

#### 4.3.1 Uji Kualitas Data

##### 1. Hasil Uji Validitas

Jika sebuah tes atau alat berhasil mengukur sesuatu atau menghasilkan temuan penilaian yang akurat, maka tes atau alat tersebut dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi. Bukti dikatakan akurat berdasarkan pengambilan keputusan berikut ini, menurut Gzohali dan Imam (2013: 52).

Landasan untuk membuat keputusan adalah:

- apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{Valid}$
- apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{Tidak valid}$

Keterangan:

$N$  = jumlah responden

Signifikan = 0,1 = tingkat signifikan uji dua arah

Rumus:

$R \text{ tabel} = (N-2)$

$R \text{ tabel} = 75-2 = 73 = 0,191$

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KENDARI

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas X1**

| NO | Pertanyaan | R Hitung            | R Tabel | Keterangan |
|----|------------|---------------------|---------|------------|
| 1  | P1         | 0.457 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 2  | P2         | 0.682 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 3  | P3         | 0.586 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 4  | P4         | 0.497 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 5  | P5         | 0.539 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 6  | P6         | 0.622 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 7  | P7         | 0.483 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 8  | P8         | 0.702 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 9  | P9         | 0.517 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 10 | P10        | 0.576 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 11 | P11        | 0.591 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 12 | P12        | 0.709 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 13 | P13        | 0.540 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 14 | P14        | 0.577 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 15 | P15        | 0.508 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |

Sumber: Olah Data SPSS, Tahun 2022

Berdasarkan hasil temuan uji validitas variabel X1 pada tabel 4.4, instrumen pada variabel X1 dianggap valid karena nilai R hitung melebihi R tabel.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas X2**

| NO | Pertanyaan | R Hitung            | R Tabel | Keterangan |
|----|------------|---------------------|---------|------------|
| 1  | P1         | 0.519 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 2  | P2         | 0.192 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 3  | P3         | 0.557 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 4  | P4         | 0.645 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 5  | P5         | 0.677 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 6  | P6         | 0.679 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 7  | P7         | 0.470 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 8  | P8         | 0.648 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |

Sumber: Olah Data SPSS, Tahun 2022

Instrumen pada variabel X2 dianggap valid berdasarkan hasil temuan uji validitas variabel X2 pada tabel 4.5, dimana nilai R hitung melebihi R tabel.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas X3**

| NO | Pertanyaan | R Hitung            | R Tabel | Keterangan |
|----|------------|---------------------|---------|------------|
| 1  | P1         | 0.682 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 2  | P2         | 0.656 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 3  | P3         | 0.552 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 4  | P4         | 0.626 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 5  | P5         | 0.364 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 6  | P6         | 0.530 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 7  | P7         | 0.526 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 8  | P8         | 0.468 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |
| 9  | P9         | 0.552 <sup>**</sup> | 0.191   | VALID      |

|    |     |         |       |       |
|----|-----|---------|-------|-------|
| 10 | P10 | 0.570** | 0.191 | VALID |
| 11 | P11 | 0.480** | 0.191 | VALID |
| 12 | P12 | 0.590** | 0.191 | VALID |
| 13 | P13 | 0.368** | 0.191 | VALID |
| 14 | P14 | 0.315** | 0.191 | VALID |
| 15 | P15 | 0.629** | 0.191 | VALID |
| 16 | P16 | 0.550** | 0.191 | VALID |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Instrumen pada variabel X3 dianggap valid berdasarkan hasil temuan uji validitas variabel X3 pada tabel 4.6, dimana nilai R hitung melebihi R tabel.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Y**

| NO | Pertanyaan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|------------|----------|---------|------------|
| 1  | P1         | 0.589**  | 0.191   | VALID      |
| 2  | P2         | 0.505**  | 0.191   | VALID      |
| 3  | P3         | 0.710**  | 0.191   | VALID      |
| 4  | P4         | 0.696**  | 0.191   | VALID      |
| 5  | P5         | 0.680**  | 0.191   | VALID      |
| 6  | P6         | 0.667**  | 0.191   | VALID      |
| 7  | P7         | 0.729**  | 0.191   | VALID      |
| 8  | P8         | 0.614**  | 0.191   | VALID      |
| 9  | P9         | 0.577**  | 0.191   | VALID      |
| 10 | P10        | 0.616**  | 0.191   | VALID      |
| 11 | P11        | 0.512**  | 0.191   | VALID      |
| 12 | P12        | 0.504**  | 0.191   | VALID      |
| 13 | P13        | 0.584**  | 0.191   | VALID      |
| 14 | P14        | 0.630**  | 0.191   | VALID      |
| 15 | P15        | 0.425**  | 0.191   | VALID      |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Berdasarkan hasil temuan uji validitas variabel Y pada tabel 4.7, instrumen pada variabel Y dianggap valid karena nilai R hitung melebihi R tabel.

## 2. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk mengetahui apakah alat, dalam hal ini kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, jika tidak dengan responden yang berbeda, setidaknya dengan responden yang sama. Uji Cronbach's Alpha digunakan sebagai uji reliabilitas bila terdapat lebih dari dua kemungkinan jawaban, dan nilainya dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dianggap sesuai. (Warnilah, 2018).

(Warnilah, 2018), menegaskan bahwa landasan pengambilan keputusan adalah:

- Apabila nilai alpha ( $\alpha$ )  $>$  0,6 maka = konsisten/reliabel.
- Apabila nilai alpha ( $\alpha$ )  $<$  0,6 maka = tidak konsisten/reliabel.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel                        | Cronbach Alpha | Rumus | Keterangan |
|---------------------------------|----------------|-------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1)         | 0.854          | 0.6   | Reliabel   |
| Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) | 0.670          | 0.6   | Reliabel   |
| Fasilitas (X3)                  | 0.827          | 0.6   | Reliabel   |
| Kepuasan Pelanggan (Y)          | 0.876          | 0.6   | Reliabel   |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.8, variabel kepuasan pelanggan (Y) nilai Cronbach Alpha sebesar  $0.876 > 0.6$ , variabel fasilitas (X3) nilai Cronbach Alpha sebesar  $0.827 > 0.6$ , variabel kualitas pelayanan (X1) nilai Cronbach Alpha sebesar  $0.854 > 0.6$ , dan variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) nilai Cronbach Alpha sebesar  $0.670 > 0.6$ . Oleh karena itu, faktor-faktor keunggulan layanan (X1), pengiriman tepat waktu (X2), fasilitas (X3), dan kebahagiaan klien (Y) dapat dianggap dapat diandalkan dan konstan.

#### 4.3.2 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu ukuran untuk mengetahui apakah faktor dependen, independen, atau kedua faktor tersebut berdistribusi normal, menurut Husein (2014:181). Anda dapat menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov ketika melakukan uji normalitas standar pengambilan keputusan berdasarkan metode Kolmogorov.

Pengambilan keputusan mengenai uji reliabilitas didukung oleh:

- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  jadi distribusi data normal.
- Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$  jadi distribusi data adalah tidak normal.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                | Unstandardized Residual |
|--|----------------|-------------------------|
| N  |                | 75                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean           | .0000000                |
|  | Std. Deviation | 3.56446646              |
| Most Extreme Differences                           | Absolute       | .059                    |
|  | Positive       | .047                    |
|  | Negative       | -.059                   |
| Test Statistic                                     |                | .059                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                |                         |
| b. Calculated from data.                           |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                |                         |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Karena nilai signifikansi untuk uji normalitas metode Kolmogrof-Smirnov pada Tabel 4.9 adalah  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikoloniaritas menurut (Ghozali, 2016) bertujuan untuk memastikan apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas atau variabel independen. Multikoloniaritas ini berdampak pada bertambahnya jumlah faktor dalam populasi. Akibatnya, ketika koefisien dievaluasi, t hitung akan lebih rendah dari grafik karena standar errornya tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor independen yang berpengaruh dan variabel dependen tidak memiliki hubungan yang lurus. Nilai tolerance dan angka variance inflation factor (VIF) dapat digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi.

Keragaman variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya diukur dengan angka tolerance. Karena  $VIF = 1/tolerance$ , maka nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Angka cut-off diterapkan pada nilai tolerance kurang dari 0,10 atau nilai VIF lebih besar dari 10.

Proses pengambilan keputusan:

- Toleransi: Jika angka toleransi lebih tinggi dari  $> 0.10$ , tidak ada multikolinearitas.
- Ketika memeriksa nilai VIF, jika nilai VIF kurang dari 10,00, maka tidak ada multikolinearitas.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

| Model                      | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      |           | Collinearity Statistics |  |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-----------|-------------------------|--|
|                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Tolerance | VIF                     |  |
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |           |                         |  |
| (Constant)                 | 3.716                       | 3.960      | .939                      | .351  |      |           |                         |  |
| Kualitas Pelayanan         | .236                        | .101       | .237                      | 2.328 | .023 | .612      | 1.633                   |  |
| Ketepatan Waktu Pengiriman | .766                        | .212       | .393                      | 3.611 | .001 | .534      | 1.874                   |  |
| Fasilitas                  | .243                        | .112       | .235                      | 2.168 | .034 | .537      | 1.864                   |  |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2023*

Tidak terjadi multikolinieritas, dibuktikan dengan nilai VIF dan nilai tolerance yang diperoleh pada tabel 4.10, yang menunjukkan bahwa nilai VIF kualitas pelayanan sebesar  $1,633 < 10,00$  dan nilai tolerance  $0,612 > 0,10$ , nilai VIF ketepatan waktu pengiriman sebesar

1,874 10,00 dan nilai tolerance 0,534 > 0,10, serta nilai VIF fasilitas sebesar 1,864 10,00 dan nilai tolerance 0,537 < 0,10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menentukan apakah varians dari residual terdistribusi secara tidak sama pada semua data dalam model regresi linier. Model tidak berguna sebagai instrumen untuk memprediksi jika kondisi heteroskedastisitas tidak terpenuhi. Uji Glejser digunakan dalam ukuran heteroskedastisitas ini, menurut (Ghozali, 2016).

Penilaian uji Glejser dilakukan dengan dasar sebagai berikut (sig):

- Jika angka signifikan lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika angka signifikan lebih kecil dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |                            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|                           |                            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant)                 | 3.329                       | 2.335      |                           | 1.426  | .158 |
|                           | Kualitas Pelayanan         | .029                        | .060       | .072                      | .481   | .632 |
|                           | Ketepatan Waktu Pengiriman | -.133                       | .125       | -.171                     | -1.063 | .292 |
|                           | Fasilitas                  | .030                        | .066       | .072                      | .449   | .655 |

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Berdasarkan hasil temuan uji heteroskedastisitas pada tabel 4.11, terlihat bahwa nilai signifikansi untuk fasilitas (X3) 0,655 > 0,05 dan

ketepatan waktu pengiriman ( $X_2$ )  $0,292 > 0,05$  serta nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan ( $X_1$ )  $0,632 > 0,05$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari temuan ini bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Korelasi (Bivariate)

Untuk menentukan hubungan antara dua faktor dan untuk menentukan bagaimana hubungan tersebut, digunakan analisis korelasi sederhana (Korelasi Bivariat). Koefisien korelasi langsung menunjukkan sejauh mana empat variabel-kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas, dan kepuasan klien-berhubungan satu sama lain.

Kerangka pengambilan keputusan uji bivariat adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka berkorelasi.
- b. Jika lebih besar dari 0,05, maka tidak berkorelasi.

Aturan berikut ini berlaku untuk tingkat hubungan:

- a. Tidak ada hubungan dengan nilai korelasi Pearson 0,00 hingga 0,20.
- b. Koefisien korelasi Pearson 0,21 hingga 0,40 menunjukkan hubungan yang sedang.
- c. Hubungan yang sedang dengan nilai korelasi Pearson 0,41 hingga 0,80.
- d. Hubungan yang kuat dengan nilai korelasi Pearson 0,61 hingga 0,80.
- e. Koefisien korelasi Pearson 0,81 hingga 1,00 menunjukkan hubungan yang sempurna.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Korelasi (Bivariate)**

|                            |                     | Correlations       |                            |           |                    |
|----------------------------|---------------------|--------------------|----------------------------|-----------|--------------------|
|                            |                     | Kualitas Pelayanan | Ketepatan Waktu Pengiriman | Fasilitas | Kepuasan Pelanggan |
| Kualitas Pelayanan         | Pearson Correlation | 1                  | .564**                     | .561**    | .591**             |
|                            | Sig. (2-tailed)     |                    | .000                       | .000      | .000               |
|                            | N                   | 75                 | 75                         | 75        | 75                 |
| Ketepatan Waktu Pengiriman | Pearson Correlation | .564**             | 1                          | .635**    | .676**             |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .000               |                            | .000      | .000               |
|                            | N                   | 75                 | 75                         | 75        | 75                 |
| Fasilitas                  | Pearson Correlation | .561**             | .635**                     | 1         | .618**             |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .000               | .000                       |           | .000               |
|                            | N                   | 75                 | 75                         | 75        | 75                 |
| Kepuasan Pelanggan         | Pearson Correlation | .591**             | .676**                     | .618**    | 1                  |
|                            | Sig. (2-tailed)     | .000               | .000                       | .000      |                    |
|                            | N                   | 75                 | 75                         | 75        | 75                 |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2023*

Menurut hasil uji bivariate dibuktikan dimana diperoleh nilai signifikansi antara X1, X2, X3 dengan Y adalah  $0,000 < 0,05$ , yang artinya ada hubungan yang bermakna dari semua variabel secara bersamaan. Berikut adalah penjabarannya:

1. Kualitas pelayanan (X1) nilai pearson correlation 1,00, dan kepuasan pelanggan (Y) nilai pearson correlation 0,591, jadi dapat dikatakan bahwa keunggulan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki korelasi sedang.
2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) nilai pearson correlation 0,564, dan kepuasan pelanggan (Y) nilai pearson correlation 0,591, jadi

dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki korelasi sedang.

3. Fasilitas ( $X_3$ ) nilai pearson correlation 0,561, dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) nilai pearson correlation 0,591, jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki korelasi sedang.

#### 4.3.3 Uji Regesi Linear Berganda

Pengujian simultan dan parsial dari teori-teori tentang interaksi antar faktor dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan persamaan linier tunggal dan skala pengukuran interval, model ini digunakan untuk menyelidiki efek dari dua atau lebih faktor independen terhadap variabel dependen. Kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas merupakan faktor utama. Sedangkan kebahagiaan klien adalah variabel dependen.

Berikut adalah perhitungan untuk regresi berganda:

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

$Y$  = Kepuasan Pelanggan

$a$  = Konstanta (harga  $Y$ , bila  $X=0$ )

$\beta_{1-3}$  : koefisien regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen).

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Ketepatan Waktu Pengiriman

$X_3$  : Fasilitas

$e$  : error

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                                 | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                      | 3.716                       | 3.960      |                           | .939  | .351 |
|       | Kualitas Pelayanan (X1)         | .236                        | .101       | .237                      | 2.328 | .023 |
|       | Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) | .766                        | .212       | .393                      | 3.611 | .001 |
|       | Fasilitas (3)                   | .243                        | .112       | .235                      | 2.168 | .034 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Data yang disajikan ialah nilai dari konstanta (nilai  $a$ ) yakni 3,716 serta untuk kualitas pelayanan (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,236 sementara ketepatan waktu pengiriman (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,766 serta fasilitas (nilai  $\beta$ ) yakni 0,243.

Syarat ketentuannya:

- Jika nilai positif (searah) maka X naik dan Y turun.
- Jika nilai negatif (tidak searah) maka X naik Y turun.

Jadi didapatkan persamaan berikut ini:

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

$$Y = 3,716 + 0,236X_1 + 0,766X_2 + 0,243X_3 + e$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta kepuasan pelanggan (Y) sebesar 3,716, yang artinya apabila ketiga variabel  $X = 0$  yakni kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas, maka kepuasan pelanggan adalah 3,716.  
0,236 (X1) ialah angka konstanta variabel X1 pada Y, maknanya apabila variabel ini mengalami kenaikan satu-satuan (1%) maka Y mengalami peningkatan sebesar 0,236 atau 23,6%. Begitu juga sebaliknya, apabila X1 mengalami penurunan 1% maka Y akan mengalami penurunan sebesar 0,236 atau 23,6%. Menguji X1 terhadap Y dengan syarat X2 dan X3 tidak berubah.
2. 0,766 (X2) ialah angka konstanta variabel X2 pada Y, maknanya apabila variabel ini mengalami kenaikan satu-satuan (1%) maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,776 atau 77,6%. Begitu juga sebaliknya, apabila X2 mengalami penurunan 1% maka Y akan mengalami penurunan sebesar 0,776 atau 77,6%. Menguji X2 terhadap Y dengan syarat X1 dan X3 tidak berubah.
3. 0,243 (X3) ialah angka konstanta variabel X3 pada Y, maknanya apabila variabel ini mengalami kenaikan satu-satuan (1%) maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,243 atau 24,3%. Begitu juga sebaliknya, apabila X3 mengalami penurunan 1% maka Y akan mengalami penurunan sebesar 0,243 atau 24,3%. Menguji X3 terhadap Y dengan syarat X1 dan X2 tidak berubah.

Berdasarkan penjelasan di atas, variabel kebahagiaan pelanggan (Y) sebagian besar tidak terpengaruh oleh variabel kualitas pelayanan (X1), terpengaruh secara signifikan oleh variabel ketepatan waktu pengiriman (X2), dan tidak terpengaruh oleh variabel bangunan (Y). Angka  $\beta$  pada grafik regresi linier berganda dapat digunakan untuk memastikan apakah suatu variabel berpengaruh atau tidak. Dimana variabel tersebut semakin signifikan (dominan) maka semakin jauh  $\beta$  menyimpang dari nol (0).

#### 4.3.4 Uji Hipotesis

H<sub>1</sub> : Di duga terdapat dampak Kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan J&T Express pada Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana.

H<sub>2</sub> : Di duga terdapat dampak Ketepatan waktu pada kepuasan pelanggan J&T Express pada Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana.

H<sub>3</sub> : Di duga terdapat dampak Fasilitas pada kepuasan pelanggan J&T Express pada Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana.

H<sub>4</sub> : Di duga terdapat dampak kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas pada kepuasan pelanggan J&T Express pada Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana.

Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini yaitu dengan cara :

Dasar pengambilan keputusan:

**1. Uji t**

- a. Apabila nilai sig < 0,05, atau t hitung > t tabel jadi ada dampak dari kedua variabel ini.
- b. Apabila nilai sig > 0,05, atau t hitung < t tabel maka tidak ada dampak dari kedua variabel ini.

Keterangan:  
 N = sampel = 75  
 K = variabel x bebas penelitian = 3  
 A = tingkat signifikansi = 0,1

T tabel = t (a/2:n-k-1) = t (0,05:71)= 1,666

**Tabel 4.14**  
**Pengujian hipotesis H1, H2 dan H3 dengan uji t**

| Coefficients <sup>a</sup> |                            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)                 | 3.716                       | 3.960      |                           | .939  | .351 |
|                           | Kualitas Pelayanan         | .236                        | .101       | .237                      | 2.328 | .023 |
|                           | Ketepatan Waktu Pengiriman | .766                        | .212       | .393                      | 3.611 | .001 |
|                           | Fasilitas                  | .243                        | .112       | .235                      | 2.168 | .034 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olah Data SPSS, Tahun 2022

**a. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)**

Dapat disimpulkan dari temuan uji t secara parsial bahwa H1 diterima, artinya X1 (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh yang baik

dan signifikan terhadap Y. Nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y sebesar  $0,023 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,328 > t$  tabel 1,666. Sedangkan untuk pengaruh X2 (kepuasan pelanggan) sebesar  $0,023 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,328 > t$  tabel 1,666. (kepuasan pelanggan).

### **b. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)**

Dapat disimpulkan dari temuan uji t parsial bahwa H2 disetujui, artinya X2 (pengiriman tepat waktu) memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap Y. Nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,611 > t$  tabel 1,666. (kepuasan pelanggan).

### **c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)**

Dapat disimpulkan dari hasil uji t secara parsial bahwa H3 diterima, artinya X3 (fasilitas) memiliki pengaruh yang baik dan signifikan terhadap Y. Nilai sig. untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah  $0,034 < 0,05$  dan t hitung  $2,168 > t$  tabel 1,666. (kepuasan pelanggan).

Hipotesis:

H1 = diterima yang berarti kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H2 = diterima yang berarti ketepatan waktu pengiriman (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H3 = diterima yang berarti fasilitas (X3) berpengaruh positif dan negatif terhadap kepuasan pelanggan (Y).

**2. Uji F**

- a. Jika nilai sig < 0,05, atau F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai sig > 0,05, atau F hitung < F tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Keterangan:

|                                       |
|---------------------------------------|
| N = sampel = 75                       |
| K = variabel x bebas penelitian = 3   |
| A = tingkat signifikansi = 0,1        |
| F tabel = F (k:n-k) = F (3:72) = 2,73 |

**Tabel 4.15**  
**Pengujian Hipotesis H4 dengan Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup>   |            |                |    |             |        |                   |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model  |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1  | Regression | 1153.186       | 3  | 384.395     | 29.028 | .000 <sup>b</sup> |
|  | Residual   | 940.201        | 71 | 13.242      |        |                   |
|  | Total      | 2093.387       | 74 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman |            |                |    |             |        |                   |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Berdasarkan hasil uji f (Simultan) dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, artinya terdapat pengaruh X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y. Nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y adalah  $0.000 < 0.05$ , dan nilai F hitung sebesar  $29.028 > 2.73$ .

Hipotesis:

H4 = diterima terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1), Ketepatan waktu pengiriman (X2) dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### 3. Koefisien Determinasi

Kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen pada intinya diukur dengan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Kemampuan faktor-faktor independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin dibatasi dengan semakin rendahnya angka  $R^2$ . Selain itu juga berfungsi untuk menghitung persentase pengaruh variabel X terhadap Y pada saat yang bersamaan. (Nst, 2017).

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Determinasi**

| Model Summary  |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | .742 <sup>a</sup> | .551     | .532              | 3.639                      |
| a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman |                   |          |                   |                            |

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui:

1. Nilai  $R = 0,742$  menunjukkan hubungan antara X terhadap Y adalah sebesar. Hal ini berarti bahwa X terhadap Y memiliki hubungan yang erat.

2. Nilai R Square sebesar 0,551, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel bebas X1, X2 dan X3 terhadap variabel terikat Y adalah sebesar 55,1%. Sedangkan sisanya 44,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.3.5 Tahap Uji Hipotesis

Dimana:

- H1 = Secara parsial diketahui ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- H2 = Secara parsial diketahui ada pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu pengiriman (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- H3 = secara parsial diketahui ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- H4 = secara simultan diketahui ada pengaruh kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### 4.3.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Tiga variabel independen keunggulan layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas terhadap satu variabel dependen kepuasan pelanggan membentuk penelitian ini. Jumlah keseluruhan partisipan dalam penelitian ini adalah 75 orang, dan dari jumlah tersebut, 28 (37%) adalah laki-laki dan 47 (62,7%) adalah perempuan. Responden yang tinggal di luar distrik Poleang sebanyak 36 (48%) dan 39 (52%).

Responden yang telah menggunakan layanan ini sebanyak tiga kali sebanyak 10 (13,3%) dan lebih dari tiga kali sebanyak 65 (86,7%) merupakan mayoritas responden yang disurvei berdasarkan penggunaan layanan ini.

Indikator dan item pertanyaan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk kedepannya karena dari penelitian yang telah diuji sebelumnya menunjukkan bahwa hasil instrumen data yang telah dijawab oleh responden untuk mengukur variabel independen yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan variabel dependen fasilitas yaitu kepuasan konsumen pada J&T Express kecamatan poleang adalah valid dan reliabel. Temuan yang diperoleh kemudian dilakukan analisis.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, penulis menggunakan uji t, uji F, dan uji determinasi. Penulis menggunakan program SPSS 24 untuk menangani data survei saat menangani data.

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Kecamatan Poleang**

Berdasarkan hasil temuan studi data antara kebahagiaan klien dengan variabel kualitas pelayanan (X1) (Y). Dapat disimpulkan dari temuan uji t pada tabel 4.14 bahwa H1 disetujui, artinya kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang baik dan substansial terhadap kebahagiaan klien. Nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah  $0,023 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,328 > t$  tabel 1,666. (Y). Temuan uji koefisien determinasi Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya dapat

menjelaskan variabel Y sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimony orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

Uji t secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen, kualitas layanan, memiliki dampak yang substansial terhadap variabel dependen, kebahagiaan klien. Hasilnya, variabel kualitas layanan mungkin memiliki dampak yang menguntungkan. Dugaan, menurut (Nurfitrani, 2019), merupakan jawaban sementara terhadap suatu penelitian. Karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada data aktual yang terkumpul melalui pengumpulan dan analisis data, maka dikatakan sementara. Sehingga hipotesis yang telah diuji sebelumnya-bahwa adanya faktor kualitas layanan memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan klien-dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, teori tersebut terkonfirmasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang menguntungkan, yaitu bahwa kebahagiaan klien meningkat secara proporsional dengan kualitas layanan. Selain itu, kualitas layanan memiliki dampak yang menguntungkan karena telah dibuktikan bahwa konsumen yang puas akan menggunakan layanan transportasi J&T Express di Poleang lagi berdasarkan hasil data asli yang diperoleh melalui jajak pendapat atau dari hasil pernyataan.

Dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan klien, service excellence bertujuan untuk menyenangkan konsumen. (Handoko, 2017). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kebahagiaan klien

menurut (Hidayah, 2018) menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen atas pembelian suatu produk jasa, maka semakin puas pula konsumennya. Kebahagiaan pelanggan sangat bergantung pada standar layanan yang diberikan semakin bahagia klien, semakin puas perusahaan.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Jawaban Reponden X1**

| Alternative Jawaban | Variabel Kualitas Pelayanan (X1) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | jumlah |     |
|---------------------|----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|
|                     | P1                               | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |        |     |
| SS                  | 4                                | 4  | 6  | 4  | 4  | 6  | 8  | 6  | 6  | 6   | 8   | 9   | 11  | 6   | 5   | 5      | 94  |
| S                   | 3                                | 31 | 37 | 43 | 49 | 45 | 39 | 40 | 40 | 36  | 40  | 50  | 33  | 37  | 33  | 43     | 596 |
| KS                  | 2                                | 40 | 32 | 28 | 22 | 24 | 28 | 29 | 29 | 32  | 24  | 16  | 31  | 32  | 37  | 27     | 431 |
| TS                  | 1                                | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0      | 1   |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden setuju dengan kualitas pelayanan di J&T Express Kecamatan poleang Kabupaten Bombana dan hanya satu orang yang tidak setuju.

Indikator seperti kepekaan, ketergantungan, perhatian, kepercayaan, keyakinan, dan bukti yang jelas digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian ini, responden setuju bahwa J&T Express Poleang menghargai kepentingan kliennya, dan klaim ini tercermin dalam tanda empati. Ketika terjadi kesalahan pada saat pengiriman untuk J&T Express, salah satunya adalah pelanggan tidak mengangkat telepon, J&T Express masih dapat melakukan pengiriman berikutnya jika pelanggan memberikan informasi yang diperlukan sesegera mungkin. Selain itu, terbukti bahwa sebagian besar responden setuju bahwa J&T Express secara konsisten memberikan kinerja yang berkualitas tinggi; pendapat ini merupakan komponen dari sinyal utama, yaitu keandalan. Hal ini menunjukkan bahwa karena kinerjanya

yang kuat, J&T Express dapat memuaskan para pelanggannya. Selain itu, responden setuju bahwa J&T Express merespon dengan cepat terhadap pertanyaan pelanggan dan mengkomunikasikan informasi dengan jelas, dan pernyataan ini merupakan komponen dari sinyal, yaitu keaktifan. Terbukti bahwa J&T Express merespon dengan cepat terhadap masalah yang muncul, seperti barang yang hilang yang disebabkan oleh pekerja. Tanda berikut ini adalah kepastian. Banyak masyarakat yang setuju dengan pernyataan bahwa J&T Express Kecamatan Poleang mampu menjaga keamanan produk yang dikirim, terbukti dari pembagian tanggapan responden. Hal ini benar adanya karena sesuai dengan pengalaman pelanggan, teman, keluarga, dan pengalaman belajar pribadi, mereka secara konsisten mendapatkan produk yang tetap aman, mudah, dan memuaskan. Dengan demikian, jelas bahwa J&T Express Kecamatan Poleang tetap menempatkan prioritas tinggi dalam memastikan pengiriman produk konsumen sehingga pelanggan senang dengan pengalamannya. Mengenai tanda bukti yang jelas, para peserta setuju bahwa J&T Express menempatkan prioritas tinggi pada kebahagiaan pelanggan. Bukti langsung menunjukkan bahwa J&T Express Poleang berusaha untuk secara konsisten memuaskan kebutuhan klien agar mereka tetap menggunakan layanan transportasi yang ditawarkan oleh J&T Express Poleang.

Temuan dari penelitian sebelumnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Transportasi, dan Fasilitas Terhadap Kebahagiaan Konsumen di J&T Express Kota Semarang" (Sakti & Mahfudz, 2018) memberikan dukungan tambahan untuk

temuan penelitian saat ini. Menurut temuan studinya, ukuran yang menunjukkan keunggulan layanan memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial pada kebahagiaan klien. Pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Eka Adhayani Askara Medan Dental Center kemudian diteliti (Nst, 2017). Menurut temuan penelitiannya, elemen yang mempengaruhi kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kebahagiaan klien. Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang menguntungkan pada kebahagiaan pelanggan, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian (Andari, 2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Studi Kasus Wisatawan ke Agrowisata Sila." Selain itu, penelitian (Handoko, 2017) yang berjudul "Pengaruh Penawaran Diskon dan Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan di JNE Medan Express Titipan" mengungkapkan temuan penelitian dengan menggunakan uji t yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan konsumen.

## **2. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express di Kecamatan Poleang**

Berdasarkan temuan data eksperimen antara variabel kecepatan pengiriman barang (X2) terhadap (Y). Dapat disimpulkan dari temuan uji t pada Tabel 4.14 bahwa H2 disetujui, yang berarti bahwa pengiriman barang yang tepat waktu (X2) memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap kebahagiaan klien. Nilai sig

untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $3,611 > t$  tabel  $1,666$ . (Y). Berdasarkan temuan uji f pada Tabel 4.15, H4 diterima, artinya X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap Y secara simultan. Nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y adalah  $0.000 < 0.05$ , dan nilai f hitung sebesar  $29.028 > 2.73$ . Temuan uji koefisien determinasi Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar  $0,551$  yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya dapat menjelaskan variabel Y sebesar  $55,1\%$  dan  $44,9\%$  dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimony orang lain dan emsional merupakan faktor tambahan.

Karena uji t parsial digunakan untuk menilai kontribusi masing-masing variabel independen terhadap penjelasan variabel dependen, kebahagiaan klien, maka dimungkinkan variabel independen ketepatan waktu pengiriman memberikan dampak yang menguntungkan. Untuk melihat apakah semua faktor independen memiliki dampak secara keseluruhan terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji f simultan. Kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen kemudian dievaluasi dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Proses pengambilan keputusan juga melibatkan tanggapan terhadap teori yang telah digunakan untuk menyusun pertanyaan penelitian. Dugaan, menurut (Nurfitriani, 2019), merupakan jawaban sementara terhadap suatu penelitian. Karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada data aktual yang terkumpul melalui pengumpulan dan analisis data, maka dikatakan sementara. Sehingga hipotesis yang

telah diuji sebelumnya-bahwa adanya variabel ketepatan waktu pengiriman memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan klien-dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, teori tersebut terkonfirmasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengiriman yang cepat memiliki dampak yang menguntungkan, yang menunjukkan bahwa konsumen pada umumnya mengantisipasi pengiriman yang cepat dan oleh karena itu lebih mudah bagi mereka untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Selain itu, ketepatan waktu pengiriman memiliki dampak positif karena, menurut data primer yang diperoleh melalui kuesioner atau dari hasil pernyataan, responden setuju bahwa penting bagi barang untuk tiba tepat waktu atau kadang-kadang bahkan lebih cepat dari yang diantisipasi. Hal ini dikarenakan pengiriman barang yang cepat akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang merupakan efek positif. Namun, situasinya berubah jika pengiriman tertunda. Hal ini dapat terjadi karena berbagai alasan, termasuk lokasi pelanggan yang membeli produk, bencana alam, cuaca buruk, kecelakaan, dan sebagainya. Namun, J&T Express tetap mengutamakan kebutuhan pelanggan, karena selain menyediakan layanan berkualitas tinggi, J&T Express juga bercita-cita untuk menjadi layanan transportasi paket cepat pertama di Indonesia.

Waktu penyelesaian antara melakukan pembelian dan menerima barang dagangan dikenal sebagai kecepatan pengiriman. Menurut (Aminah dkk., 2017), dalam hal mencapai kebahagiaan pelanggan, kecepatan pengiriman sangat penting. Jika pelanggan senang dengan layanan yang diberikan kepadanya, kemungkinan besar dia akan

menggunakannya lagi dan mendaftar. Kebahagiaan pelanggan sangat bergantung pada standar layanan yang diberikan; semakin bahagia klien, semakin puas perusahaan.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Jawaban Reponden X2**

| Alternative<br>Jawaban |   | Varibael Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) |    |    |    |    |    |    |    | jumlah |
|------------------------|---|--|----|----|----|----|----|----|----|--------|
|                        |   | P1                                       | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |        |
| SS                     | 4 | 6  | 4  | 9  | 11 | 9  | 5  | 5  | 5  | 54     |
| S                      | 3 | 46                                       | 40 | 44 | 32 | 35 | 40 | 41 | 42 | 320    |
| KS                     | 2 | 23                                       | 30 | 22 | 32 | 31 | 30 | 29 | 22 | 219    |
| TS                     | 1 | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1      |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden setuju dengan ketepatan waktu pengiriman di J&T Express Kecamatan poleang Kabupaten Bombana dan hanya satu orang yang tidak setuju.

Indikator seperti jaminan/garansi, kesesuaian harga, dan akuntabilitas digunakan dalam penelitian ini. Menurut penelitian ini, banyak responden setuju bahwa J&T Express Poleang menawarkan garansi yang diperluas jika produk dikirim setelah batas waktu yang diantisipasi oleh penelitian. Penegasan ini merupakan komponen kunci dari sinyal utama, yaitu jaminan/garansi. Lebih lanjut, responden setuju bahwa J&T Express menawarkan penghematan untuk pengiriman produk, dan klaim ini termasuk dalam prediktor utama kesesuaian harga. Tanda utama berikutnya adalah akuntabilitas. Aturan ini berlaku untuk semua kantor J&T Express di Indonesia karena mereka selalu

bertanggung jawab atas produk yang hilang atau rusak yang dikirim oleh staf mereka.

Penelitian sebelumnya (Nasution, 2020), yang berjudul "Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express di Kota Medan," memberikan dukungan tambahan terhadap temuan penelitian ini. Menurut temuan penelitiannya, ketepatan waktu pengiriman memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Ketepatan waktu pengiriman memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menurut penelitian Aminah dkk. (2017) dengan judul "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang." Studi "menunjukkan bahwa kecepatan pengiriman memiliki dampak yang menguntungkan pada pilihan pembelian" (Yuningsih, 2021) adalah contoh lain dari hal ini.

### **3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express di Kecamatan Poleang**

Berdasarkan temuan dari studi data yang membandingkan faktor bangunan (X3) dan kebahagiaan klien (Y). Dapat disimpulkan dari temuan uji t pada tabel 4.14 bahwa H3 disetujui, yang berarti bahwa pengiriman barang yang tepat waktu (X2) memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap kebahagiaan klien. Nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah  $0.034 < 0.05$ , dan nilai t hitung sebesar  $2.168 > t$  tabel 1.666. (Y). Berdasarkan hasil uji f pada Tabel

4.15, H4 diterima, artinya X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap Y secara simultan. Nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y adalah  $0.000 < 0.05$ , dan nilai f hitung sebesar  $29.028 > 2.73$ . Temuan uji koefisien determinasi Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya dapat menjelaskan variabel Y sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

Uji t secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen fasilitas secara terpisah memiliki pengaruh yang berarti atau tidak terhadap variabel dependen kebahagiaan nasabah. Hal ini berarti bahwa variabel fasilitas mungkin memiliki dampak yang menguntungkan. Untuk melihat apakah semua faktor independen memiliki dampak secara keseluruhan terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji f secara simultan. Kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen kemudian dievaluasi dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Proses pengambilan keputusan juga melibatkan tanggapan terhadap teori yang telah digunakan untuk menyusun pertanyaan penelitian. Dugaan, menurut (Nurfitriani, 2019), merupakan jawaban sementara terhadap suatu penelitian. Karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada data aktual yang dikumpulkan melalui pengumpulan dan analisis data, maka jawaban tersebut dikatakan sementara. Untuk menunjukkan dalam penelitian ini bahwa keberadaan faktor bangunan memiliki dampak yang baik

terhadap kebahagiaan pelanggan, premis yang telah diimplementasikan sebelumnya akan diuji. Dengan kata lain, teori tersebut dikonfirmasi. Temuan penelitian ini menunjukkan dampak menguntungkan dari fasilitas yang ada, yang menunjukkan betapa mudahnya bagi pelanggan untuk membeli barang atau memasuki suatu area dengan menggunakan fasilitas yang sudah ada. Selain itu, fasilitas memiliki dampak positif karena responden setuju bahwa fasilitas J&T Express dapat mempermudah pelanggan di area atau saat mengambil produk, sesuai dengan temuan data asli yang diperoleh melalui jajak pendapat atau dari hasil pernyataan.

Fasilitas adalah jenis komponen yang meningkatkan nilai suatu barang atau jasa yang diberikan kepada konsumen. (Andari, 2017). Fasilitas memainkan peran penting dalam mencapai kebahagiaan klien karena mereka menawarkan alat untuk kenyamanan atau meringankan di area atau saat membeli barang. Fasilitas menetapkan standar untuk semua layanan yang ditawarkan dan memiliki dampak yang signifikan terhadap kebahagiaan klien.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi komponen pendukung, pertimbangan/perencanaan khusus, perencanaan ruang, perabot, pencahayaan, dan warna, serta pesan yang dikomunikasikan melalui efek visual. Berdasarkan temuan penelitian ini, banyak responden yang setuju bahwa J&T Express Poleang memiliki struktur bangunan yang terencana dengan baik dan posisi yang nyaman klaim ini merupakan komponen dari sinyal utama, yaitu pertimbangan/perencanaan khusus. Responden juga setuju bahwa J&T Express

memiliki fasilitas yang memadai pernyataan ini merupakan komponen dari indikator, yaitu perencanaan area. Selain itu, responden juga setuju bahwa J&T Express selalu melakukan pengemasan yang sangat baik; pernyataan ini merupakan komponen dari indikator, yaitu perabot dan/atau peralatan. Responden juga setuju bahwa J&T Express memiliki penerangan yang cukup, yang merupakan komponen dari sinyal, khususnya pencahayaan dan warna. Selain itu, partisipan setuju bahwa J&T Express mempermudah pengambilan dan pengangkutan produk, yang merupakan komponen dari tanda utama, yaitu pesan yang dikomunikasikan secara visual. Kemudian komponen yang menyertai adalah tanda yang menonjol berikutnya. Banyak responden yang setuju dengan pernyataan bahwa J&T Express Distrik Poleang dapat melakukan pembelian melalui aplikasi lain, terlihat dari sebaran jawaban responden.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Jawaban Reponden X3**

| Alternative | Variabel Fasilitas (X3) |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | jumlah |     |
|-------------|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|
|             | Jawaban                 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |        | P16 |
| SS          | 4                       | 6  | 7  | 7  | 7  | 4  | 3  | 4  | 2  | 6  | 7   | 8   | 11  | 5   | 2   | 3   | 4      | 86  |
| S           | 3                       | 31 | 40 | 44 | 46 | 33 | 39 | 45 | 42 | 40 | 36  | 45  | 38  | 50  | 25  | 27  | 26     | 607 |
| KS          | 2                       | 38 | 28 | 23 | 22 | 38 | 33 | 26 | 31 | 29 | 32  | 22  | 26  | 20  | 38  | 45  | 45     | 496 |
| TS          | 1                       | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 10  | 0   | 0   | 0      | 11  |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden setuju dengan fasilitas yang ada di J&T Express Kecamatan poleang Kabupaten Bombana dan sebanyak 11 orang yang tidak setuju.

Penelitian oleh (Hafizha et al., 2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada

Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar) yang menunjukkan bahwa fasilitas memiliki dampak yang baik dan substansial terhadap kebahagiaan konsumen juga mendukung temuan ini. Komponen bangunan memiliki dampak yang tidak menguntungkan dan substansial terhadap kebahagiaan klien, menurut penelitian (Dewantoro et al., 2020). Selain itu, penelitian (Hidayah, 2018) dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang J&T Express Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga menunjukkan bahwa hal tersebut secara signifikan dan positif berdampak pada kebahagiaan klien.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express di Kecamatan Poleang**

Berdasarkan hasil uji f pada Tabel 4.15, H4 diterima, artinya X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap Y secara simultan. Nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, dan X3 terhadap Y adalah  $0.000 < 0.05$ , dan nilai f hitung sebesar  $29.028 > 2.73$ . Temuan uji koefisien determinasi Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya dapat menjelaskan variabel Y sebesar 55,1% dan 44,9% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti. Harga, loyalitas pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

Untuk melihat apakah semua faktor independen memiliki dampak secara keseluruhan terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji f simultan. Kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen kemudian dievaluasi dengan menggunakan uji koefisien determinasi. Proses pengambilan keputusan juga melibatkan tanggapan terhadap teori yang telah digunakan untuk menyusun pertanyaan penelitian. Dugaan, menurut (Nurfitriani, 2019), merupakan jawaban sementara terhadap suatu penelitian. Karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada data aktual yang dikumpulkan melalui pengumpulan dan analisis data, maka jawaban tersebut dikatakan sementara. Untuk menunjukkan dalam penelitian ini bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas didukung juga oleh hasil kuesioner jawaban responden yaitu banyak yang setuju dengan pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas yang ada di J&T Express kecamatan poleang kabupaten bombana.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Jawaban Reponden Y**

| Alternative Jawaban | Varibael Kepuasan Pelanggan (Y) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     | jumlah |     |
|---------------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----|
|                     | P1                              | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |        |     |
| SS                  | 4                               | 5  | 2  | 6  | 11 | 7  | 10 | 6  | 2  | 3   | 2   | 1   | 6   | 6   | 2      | 69  |
| S                   | 3                               | 49 | 49 | 47 | 31 | 34 | 33 | 38 | 49 | 44  | 37  | 41  | 45  | 47  | 43     | 587 |
| KS                  | 2                               | 21 | 24 | 22 | 23 | 34 | 31 | 31 | 24 | 28  | 36  | 33  | 24  | 22  | 30     | 393 |
| TS                  | 1                               | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0      | 0   |

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua responden setuju dengan kepuasan pelanggan di J&T Express Kecamatan poleang Kabupaten.

Penelitian ini didukung oleh (Tania, 2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Parcel di Batam”. Hasil penelitiannya menyatakan variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian temuan dari penelitian sebelumnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Transportasi, dan Fasilitas Terhadap Kebahagiaan Konsumen di J&T Express Kota Semarang" (Sakti & Mahfudz, 2018) memberikan dukungan tambahan untuk temuan penelitian saat ini. Menurut temuan studinya, ukuran yang menunjukkan keunggulan layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial pada kebahagiaan klien.

