

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS KECAMATAN POLEANG KABUPATEN BOMBANA

SELVIANA

Program Studi Ekonomi syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena peneliti ingin membuktikan masalah yang terjadi dilapangan setelah dilakukannya observasi yaitu masalah ketepatan waktu dalam pengantaran barang di J&T Express Kecamatan poleang Kabupaten Bombana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana. Adapun manfaat penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis (ilmu bagi pembaca) dan manfaat praktis (bagi peneliti dan bagi program studi sebagai informasi tambahan, bagi perusahaan sebagai masukan).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan penelitian survey. Dalam penelitian survey informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner. Instrumen penelitian ini ada empat yang pertama Kualitas Pelayanan, kedua Ketepatan Waktu Pengiriman, ketiga Fasilitas dan keempat Kepuasan Pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pertama data primer berupa kuesioner dan dokumentasi kedua data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pertama uji kualitas data berupa uji validitas dan reabilitas, kedua uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas dan uji bivariat, ketiga uji regresi linear berganda dan yang keempat uji hipotesis berupa uji t, uji f dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian pada J&T Express di kecamatan poleang, kabupaten bombana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signikansi sebesar $0,023 < 0,1$ berpengaruh signifikan, ketepatan waktu pengiriman (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signikansi sebesar $0,001 < 0,1$ berpengaruh signifikan dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signikansi sebesar $0,034 < 0,1$ maka berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun secara simultan hasil penelitian pada J&T Express di kecamatan poleang, kabupaten bombana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan fasilitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen X1, X2, X3 terhadap variabel dependen Y.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas, Kepuasan pelanggan.

1. Pendahuluan

J&T Freight, sebuah bisnis yang masih muda, berkonsentrasi untuk mengembangkan pelanggannya. J&T Express tidak diragukan lagi akan mengembangkan jaringannya di negara ini. Oleh sebab itu, pihak tersebut mengumpulkan pemodalannya yang baru senilai lebih dari US\$ 100 juta, atau Rp 1,3 triliun (US\$ 1 = Rp 13.300). (Hidayah, 2018).

Didirikan pada 20 Agustus 2015, J&T Freight oleh Tony Chen dan Jet Lee. Dengan hanya waktu 2 tahun saja, J&T Express mampu menduduki sebagai satu dari sejumlah penyedia layanan transportasi cepat terbaik di Indonesia (Nasution, 2020). J&T Express sukses mendapatkan penghargaan sebagai Agen Domestik dengan Kontribusi Terbaik 2017 dari Garuda Indonesia. Bapak Yohannes Lim, Head of Freight Operations, menerima penghargaan tersebut. Selain itu, J&T Express juga menerima penghargaan Go Asean Champion pada tahun 2019 dan Best Brand Award selama tiga (3) tahun berturut-turut di Indonesia dalam bidang jasa pengiriman. J&T Express sekarang merupakan bisnis unicorn keenam di negeri ini dan perusahaan unicorn pertama di industri ini sebagai perusahaan yang baru memulai bisnis di bidang transportasi. (Yuningsih, 2021).

Perkembangan J&T Express di Indonesia selanjutnya adalah pada tahun 2021, J&T Express telah berkembang menjadi bisnis yang signifikan dan menjadi bagian dari perusahaan startup miliarder. Setelah Gojek, J&T Express merupakan perusahaan unicorn di Indonesia dengan nilai tertinggi. Perusahaan startup adalah bentuk bisnis yang menggunakan perangkat lunak khusus dalam prosesnya, dan istilah "unicorn" mengacu pada bisnis yang

bernilai lebih dari \$ 1 miliar, atau setara dengan \$ 1,4 triliun di Indonesia.

Jaringannya yang saat ini telah memasuki 12 negara, termasuk salah satunya adalah Indonesia. Kali ini, J&T Express melanjutkan ekspansi globalnya dengan memulai operasinya di Sao Paul, Brasil, pada tanggal 24 Mei 2022. Di Indonesia, J&T Express merupakan bisnis yang menawarkan layanan transportasi dan masih terus berkembang. Pelanggan di seluruh Indonesia dapat mengakses layanan yang cepat berkat jaringan J&T Express yang luas. Di dalam kota, antar kota, antar daerah, ke tempat-tempat yang murah, serta ke konsumen yang berbelanja online, pengiriman dilakukan. E-commerce ialah transaksi maupun perdagangan produk maupun layanan oleh orang maupun pebisnis dengan internet. J&T Express mendukung perluasan e-commerce dan juga menawarkan layanan penjemputan dengan kecepatan transfer yang cepat.

Keunggulan layanan mengacu pada semua upaya perusahaan untuk memenuhi standar pelanggan. (Nurfitriani, 2019). Islam juga mengajarkan bahwa menawarkan kualitas daripada memberikan barang atau jasa yang lebih rendah kepada orang lain adalah cara terbaik untuk memastikan hasil bisnis yang sukses dalam bentuk barang dan jasa.

Pengiriman Pembelian yang tepat waktu adalah pembelian yang dilakukan tanpa kerusakan dan tepat waktu, atau lebih awal, dari tanggal yang telah ditentukan antara vendor dan klien. sehingga klien akan senang dengan barang atau jasa yang ditawarkan. (Yuningsih, 2021).

Tindakan yang tepat untuk bisnis adalah menawarkan fasilitas untuk menarik klien di sektor jasa. Fasilitas melayani kebutuhan dan standar kemudahan fisik dan psikis pelanggan.

Layanan yang membahagiakan pelanggan sulit untuk diberikan, sering kali, ada masalah dengan manajemen layanan perusahaan, yang menyebabkan klien tidak puas. Kepuasan pelanggan dengan tingkat layanan pelanggan perusahaan, ketidaktahuan sumber daya manusia perusahaan tentang peran utama dari penggunaannya untuk kesuksesan mereka, kurangnya wawasan serta keterampilan, karakter maupun perilaku karyawan yang tidak profesional adalah masalah umum yang dihadapi perusahaan dan pelanggan. Memberikan pelayanan kepada pelanggan harus mempertimbangkan kebutuhan pelanggan dan kesuksesan bisnis, sehingga J&T Express harus memberikan perhatian penuh terhadap segala sesuatu yang bernilai bagi pelanggan. Meskipun J&T dikategorikan sebagai jasa pengiriman paket yang cepat, namun beberapa pelanggan masih merasa kurang puas dengan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengirimkan barang belanjaan mereka. (Nurfitriani, 2019).

Menurut temuan awal oleh para ahli di J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana, sejumlah pelanggan masih belum puas dengan layanan perusahaan. Masalah yang sering muncul dan menjadi keluhan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman produk. Bermaksud untuk mengidentifikasi apakah keunggulan pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, serta sarana dan prasarana berdampak pada kepuasan pengguna J&T Express di kecamatan poleang dan kecamatan bombana, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti ini.

Layanan transportasi J&T di Kabupaten Bombana menjadi subjek dalam penelitian ini. Mengingat hanya terdapat dua lokasi drop-off di Kabupaten Bombana, yang keduanya berada di Desa Kasipute dan Kelurahan

Poleang yang bertempat di Kecamatan Rumbia, maka penelitian ini hanya mengambil lokasi drop-off yang berada di Kelurahan Poleang.

2. Landasan Teori Kualitas Pelayanan

Menurut (Lisnadiyanti, 2021) kualitas pelayanan adalah reaksi konsumen pada ketidak selarasnya antara taraf keperluan sebelumnya serta performa faktual yang diharapkan sesudah penggunaan pertama kali sebagai relasi dari kedua pihak. Menurut (Nurfitriani, 2019) kualitas pelayanan mengacu pada setiap agenda yang diterapkan oleh bisnis untuk memuaskan kebutuhan konsumen maupun pelanggan. Oleh karena hal tersebut, dapat dipahami sebagai layanan yang ditawarkan oleh pihak yang menyediakan jasa dalam bentuk kelugasan, akselerasi, relasi, kapabilitas, serta keramahan yang diekspresikan dengan perlakuan serta karakter dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Mencantumkan beberapa hal berikut ini sebagai indikator dari konsep pengukuran kualitas pelayanan (Handoko, 2017, h. 64) :

- a. Empati (Empathy), seperti keinginan para pekerja dan manajer untuk lebih peduli dalam memberikan perhatian khusus kepada konsumen.
- b. Ketergantungan (Dependability), seperti kapasitas perusahaan untuk secara akurat dan dapat diandalkan untuk melakukan layanan yang telah menjadi komitmennya.
- c. Daya tanggap (responsiveness), seperti seberapa cepat dan efisien sebuah bisnis merespon permintaan pelanggan akan layanan, menangani transaksi, dan menyelesaikan masalah pelanggan.
- d. Jaminan, seperti kapasitas perusahaan untuk menawarkan

jaminan layanan, yang diwakili oleh keahlian, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk membangkitkan kepercayaan.

- e. Bukti langsung yang dapat dilihat, seperti penampilan nyata dari layanan perusahaan, seperti penampilan nyata dari bangunan fisik, peralatan, staf, sanitasi, dan kerapian.

Ketepatan Waktu Pengiriman

Waktu pengiriman menurut (Sakti & Mahfudz, 2018, h. 3) adalah waktu antara melakukan pembelian dan penerimaan barang. Pelanggan sering menggunakan estimasi penerimaan sebagai pengukur kualitas layanan transportasi (Sodiman et al., 2022), (Alwahidin et al., 2023), (Kalsum, 2014; Rahmasuciana et al., 2016), (Maguni et al., 2020), (Rahmasuciana et al., 2016), (Halim et al., 2022), (Halim et al., 2022; Maguni et al., 2020), (Ulfa et al., 2022) (Zainal et al., 2022)

Kecepatan pengiriman memiliki tanda-tanda sebagai berikut, menurut (Aminah dkk., 2017, h. 52) ketepatan waktu pengiriman memiliki indikator yaitu :

- a. Jaminan atau garansi merupakan jenis layanan transaksi pasca konsumen yang ditawarkan untuk produk yang digunakan secara terus menerus.
- b. Kesesuaian harga Biaya yang kompetitif dengan kualitas suatu barang dan dapat memuaskan konsumen. Ketepatan penanganan informasi produk sejak saat itu hingga pembeli menerima produk.
- c. Tanggung jawab Persyaratan untuk menanggung semua biaya yang terkait dengan produk klien.

Fasilitas

Fasilitas adalah tempat di mana tuntutan konsumen akan kemudahan, baik secara fisiologis maupun psikologis, terpenuhi. Fasilitas berwujud organisasi, yang digunakan untuk mengkomunikasikan layanan kepada pelanggan, adalah salah satu fasilitas yang memungkinkan.

Konsumen harus dipuaskan sebab penggunaanya yang tidak suka akan berhenti berbisnis dengan perusahaannya beralih ke pesaing. Penjualan akan menurun sebagai akibatnya. (Nst, 2017, h. 28-29).

Ada enam indikator fasilitas yang tercantum dalam buku Indikator Fasilitas Rencana Pemasaran, menurut (Andari, 2017, h. 21):

- a. Pertimbangan/perencanaan ruangan

Elemen-elemen seperti ukuran, bentuk, warna, dan lainnya diperhitungkan ketika membuat desain untuk mendapatkan reaksi tertentu dari pemirsa atau pengguna, baik secara kognitif maupun emosional.

- b. Perencanaan ruangan

Komponen ini melibatkan desain bangunan dan internal, termasuk pengaturan perabotan dan barang-barang lainnya, serta desain pergerakan ruangan.

- c. Perlengkapan/perabotan

Peralatan serta sejenisnya mempunyai kegunaan sebagai etalase, bagian ini untuk merelaksasi, maupun fondasi untuk menggunakan produk klien. Artinya dengan peralatan ialah hal-hal misalnya: keberadaan listrik, meja atau kursi, hotspot untuk internet, karya seni atau buku, alat tulis, serta sejenisnya.

- d. Tata cahaya dan warna

Bagian ini ialah harmonisasi pencahayaan pada sebuah ruang berdasarkan agenda yang diimplementasikan di sana dan mood yang diinginkan. Warna dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas, menyampaikan kesan riang, serta menurunkan tingkat hal yang tidak diinginkan. Warna internal bangunan pendukung harus dipilih

- dengan mempertimbangkan dampak mentalnya.
- e. Pesan-pesan yang disampaikan secara efek grafis.

Daya tarik visual, tempat, selera pada wujud fisik, warna, pencahayaan, serta bentuk pameran lambang atau yang diaplikasikan untuk alasan yang spesifik merupakan elemen yang signifikan dan berhubungan dengan elemen ini. seperti gambar, gambar berwarna, spanduk, pemberitahuan peringatan, atau tampilan informasi (yang dipasang di area yang berorientasi pada konsumen).

- f. Unsur pendukung

Tanpa sarana dan prasarana tambahan tambahan, fasilitas primer tidak akan lengkap. seperti ruang internet yang cukup besar yang selalu dianggap aman, toilet, tempat parkir, tempat makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi.

Kepuasan Pelanggan

Kebahagiaan pelanggan menurut (Firmansyah & Anang, 2018) dalam jurnal (Solikha & Suprpta, 2020, h. 70) adalah ukuran seberapa senang konsumen atau pengguna terhadap barang atau jasa yang mereka dapatkan dari suatu bisnis. Ketika keinginan serta atensi konsumen tertutupi oleh barang yang mereka beli dan menganggap produk tersebut bernilai sangat baik, mereka dikatakan puas.

Menurut (Sakti & Mahfudz, 2018, h. 4) berikut ini adalah tanda-tanda kepuasan pelanggan:

- a. Kesesuaian harapan dan kenyataan
Secara spesifik, pernyataan pelanggan tentang kebahagiaan atau ketidakpuasan setelah mendapatkan barang yang berkualitas dan dukungan yang sangat baik dari bisnis.

- b. Minat berkunjung kembali
Artinya, jika suatu produk memenuhi standar konsumen, mereka akan terus menggunakan dan membelinya
- c. Kesiediaan merekomendasikan
Khususnya, apakah kualitas suatu produk atau jasa memenuhi standar konsumen atau tidak setelah mendapatkan sesuatu.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian semacam ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana. Tahapan yang dilakukan meliputi pengumpulan data, pengolahan data, dan penulisan laporan.

Populasi dari penelitian ini ditentukan seluruhnya terdiri dari pelanggan J&T Express di Desa Boepinang, Kecamatan Poleang, dan Bombana. Sebanyak 300 pelanggan yang menggunakan jasa transportasi J&T Express menjadi populasi penelitian ini.

Mengingat bahwa pengambilan sampel yang akan diteliti dengan jumlah populasi sebanyak 300 pelanggan layanan pengiriman J&T Express di masyarakat, maka ukuran sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus slovin. Menurut (Arikunto, 2017, h. 173) maka sampel yang akan diteliti dengan jumlah populasi sebanyak 300 responden peneliti menggunakan taraf kesalahan 10% sehingga mendapatkan jumlah sampel sebanyak 75 responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data asli atau baru merupakan data primer. Dalam hal ini, informasi diperoleh dari J&T Express di Kecamatan Poleang, Kabupaten Bombana. Kuesioner dan catatan merupakan teknik penelitian yang digunakan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner
2. Studi Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data
2. Uji Asumsi Klasik
3. Analisis Regresi Linear Berganda
4. Pengujian Hipotesis

4. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas dan Realibilitas

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 hitung $>$ r tabel = Valid
- apabila r hitung $<$ r tabel = Tidak valid

Keterangan:

N = jumlah responden

Signifikan = 0,1 = tingkat

signifikan uji dua arah

Rumus:

R tabel = $(N-2)$

R tabel = $75-2 = 73 = 0,191$

Hasil Uji Validitas Y

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

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

Hasil Uji Validitas X2

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

Sumber: Olah Data SPSS, Tahun 2022

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

Hasil Uji Validitas X3

NO	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	P1	0.682**	0.191	VALID
2	P2	0.656**	0.191	VALID
3	P3	0.552**	0.191	VALID
4	P4	0.626**	0.191	VALID
5	P5	0.364**	0.191	VALID
6	P6	0.530**	0.191	VALID
7	P7	0.526**	0.191	VALID
8	P8	0.468**	0.191	VALID
9	P9	0.552**	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 di atas, dimana nilai R hitung melebihi R tabel.

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 di atas, instrumen pada variabel Y dianggap valid karena nilai R hitung melebihi R tabel.

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 (α) > 0,6 maka = konsisten/reliabel.

• Apabila nilai alpha (α) < 0,6 maka = tidak konsisten/reliabel.

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 di atas, 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.

Uji Asumsi Klasik

a. 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.

Hasil Uji Normalitas

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

Sumber: Olah Data SPSS, Tahun 2022

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

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut (Ghozali, 2016) bertujuan untuk memastikan apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas atau variabel independen. Multikolinearitas 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 $VIF = 1/\text{tolerance}$, 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.

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF	
(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 $0,537 < 0,10$.

c. Uji Heterokedastisitas

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 heterokedastisitas.

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

Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	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 di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi untuk fasilitas (X3) $0,655 > 0,05$ dan ketepatan waktu pengiriman (X2) $0,292 > 0,05$ serta nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan (X1) $0,632 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari temuan ini bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas.

Uji Korelasi (Bivariate) 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 kualitas 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 (X3) 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.

Uji Regresi Linear Berganda Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
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 β) sebesar 0,236 sementara ketepatan waktu pengiriman (nilai β) sebesar 0,766 serta fasilitas (nilai β) yakni 0,243.

Syarat ketentuannya:

- a. Jika nilai positif (searah) maka X naik dan Y turun.
- b. 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 β pada grafik regresi linier berganda dapat digunakan untuk memastikan apakah suatu variabel berpengaruh atau tidak. Dimana variabel tersebut semakin signifikan (dominan) maka semakin jauh β menyimpang dari nol (0).

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (uji t)

Pengujian hipotesis H1, H2 dan H3

dengan uji t

Model		Coefficients ^a				
		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).

2. Uji simultan (uji f) Pengujian Hipotesis H4 dengan Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1153.186	3	384.395	29.028	.000 ^b
	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 $29.028 > 2.73$.

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.532	3.639

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman

Sumber: *Olah Data SPSS, Tahun 2022*

Berdasarkan tabel di atas 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.

Pembahasan

a. 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 emsional 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 (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 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
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.

b. 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 emosional 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
Hasil Jawaban Reponden X2

Alternative Jawaban	Variabel 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.

c. 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
Hasil Jawaban Reponden X3

Alternative Jawaban	Varibael Fasilitas (X3)																jumlah	
	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.

d. 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
Hasil Jawaban Reponden Y

Alternative Jawaban	Variabel 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.

5. Kesimpulan

Kesimpulan berikut ini dapat diambil dari studi tentang dampak keunggulan layanan, pengiriman tepat waktu, dan fasilitas terhadap kebahagiaan klien pada bab sebelumnya:

Kesimpulan berikut diambil dari temuan uji t, uji F, dan koefisien determinasi:

- a. Temuan menunjukkan bahwa kebahagiaan klien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh

keunggulan layanan (X1) (Y). Uji t menunjukkan bahwa H1 disetujui karena nilai yang diperoleh dari temuan pada tabel 4.14 adalah $0.023 < 0.05$ dan nilai t hitung sebesar $2.328 > t$ tabel 1.666. Uji f menunjukkan bahwa H3 disetujui, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya mampu 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.

b. Temuan mengungkapkan bahwa kebahagiaan klien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kecepatan pengiriman (X2) (Y). Dimana nilai t hitung sebesar 3,611 $> t$ tabel 1,666 dan turunan dari temuan uji t pada tabel 4.14 adalah $0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan dari uji t tersebut bahwa H2 disetujui. Uji f menunjukkan bahwa H3 diterima, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0,551 yang menunjukkan bahwa ketiga variabel X hanya mampu 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.

c. Temuan menunjukkan bahwa pengiriman tepat waktu (X2) memiliki dampak yang menguntungkan dan substansial terhadap kebahagiaan klien (Y). Uji t menunjukkan bahwa H2 disetujui karena nilai yang diperoleh dari temuan pada tabel 4.14 adalah $0,034 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,168 > t$ tabel 1,666. Uji f pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa H3 diterima, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji koefisien determinasi pada 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, kesetiaan, dan loyalitas merupakan faktor tambahan. Harga, kesetiaan pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan fasilitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Uji f pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa H3 diterima, yang mengindikasikan bahwa X1, X2, dan X3 memiliki pengaruh terhadap Y secara simultan. Hasil uji f setara dengan $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung sebesar $29.028 > 2.73$. Hasil uji koefisien determinasi pada 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, kesetiaan, dan loyalitas merupakan faktor tambahan. Harga, kesetiaan pelanggan, kepercayaan pelanggan, penawaran diskon, testimoni orang lain dan emosional merupakan faktor tambahan.

Berdasarkan temuan penelitian, uji t, uji f, dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa faktor kualitas layanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2), dan fasilitas (X3) memiliki dampak yang baik dan substansial terhadap kebahagiaan klien (Y).

6. Saran

Rekomendasi berikut ini dibuat oleh para penulis berdasarkan temuan penelitian:

a. Untuk J&T Express, Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana

Berdasarkan studi yang telah dilakukan mengenai bagaimana fasilitas, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil temuan kesimpulan di atas, kualitas pelayanan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harus selalu dipertahankan, begitu juga dengan ketepatan waktu pengiriman pada J&T Express Kecamatan Poleang Kabupaten Bombana yang juga memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dapat selalu dipertahankan. Terkait fasilitas diperoleh kesimpulan juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express.

b. Untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi panduan bagi peneliti

selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai pengaruh infrastruktur, kecepatan transportasi, dan kualitas pelayanan terhadap kebahagiaan pelanggan. Para peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menjelaskan lebih lanjut mengenai penelitian ini dengan menggunakan data yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai macam item atau faktor.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menghasilkan temuan yang lebih baik karena penelitian ini tidak memberikan hasil yang terbaik. Penelitian selanjutnya juga harus mempertimbangkan untuk memperluas jangkauannya agar dapat menjangkau komunitas dan jumlah sampel yang lebih besar. Masalah yang dihadapi dalam dampak kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas terhadap kebahagiaan klien akan terlihat jelas dan lebih jelas ketika lebih banyak item studi dan contoh yang diambil.

Reference

- Alwahidin, Jufra, A. A., Mulu, B., & Sari, K. N. (2023). A NEW ECONOMIC PERSPECTIVE: UNDERSTANDING THE IMPACT OF DIGITAL FINANCIAL INCLUSION ON INDONESIAN HOUSEHOLDS CONSUMPTION. *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 26(2). <https://doi.org/10.59091/1410-8046.2070>
- Halim, A., Atikah, D., Rezki, A., Nurul Fadillah, F., & Astuti, D. (2022). Student Reflections on Intercultural Communicative Competence: A Case Study of EFL Islamic Higher Education Students in Kendari. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10754>
- Kalsum, U. (2014). Fiat Money dalam Perspektif Ekonomi dan Hukum Islam. *Al-Adalah*, 12(2).
- Maguni, W., Mulu, B., Turmudi, H. Muh., Insawan, H., & Ni'mah, F. (2020). Analysis of Financial Ratio on Profitability Level (Return on Equity) in PT. Bank Muamalat Indonesia TBK. *Al-Ulum*, 20(1). <https://doi.org/10.30603/au.v20i1.696>
- Rahmasuciana, D. Y., Alwahidin, A., Utomo, A. S., & Rofi'i, M. (2016). Stock Returns and Liquidity Changes Around the Screening Announcement: An Empirical Study in Indonesia. *Global Review of Islamic Economics and*

Business, 3(2).

<https://doi.org/10.14421/grieb.2015.032-02>

- Sodiman, Dudung Abdurahman, & Ahmad Muttaqin. (2022). Islam in The Practice of Maritime Economy in Indonesia. *HIKMATUNA: Journal for Integrative Islamic Studies*, 8(1). <https://doi.org/10.28918/hikmatuna.v8i1.5641>
- Ulfa, U., Zainal, A., Mayasari, R., & Rezki, A. (2022). The Relationship Between Self-Concept, Interpersonal Communication and Self-Adjustment in Students. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10766>
- Zainal, A., Rezki, A., Binti Awad, F., & Ainul Rafiah, W. (2022). Cultural Misrepresentations of the COVID-19 Response in Indonesia. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10738>

