

PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN *SHIPMENT TRACKING* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA PELANGGAN JNE NUSA INDAH KOTA BENGKULU

Agdtia Ambystisela⁽¹⁾ Subandrio⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Universitas Muhammadiyah Bengkulu

selaambysti@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Punctuality and Shipment Tracking on Service Satisfaction in JNE Nusa Indah Bengkulu City Customers. This type of research uses a quantitative descriptive research method. The population used in this study is customers from JNE Bengkulu City. The number of respondents in this study is 100 people. The data collection method uses a questionnaire and uses analysis techniques using multiple linear regression analysis tests and hypothesis tests, namely t-test and f-test. Based on the results of multiple linear regression, the form of the regression equation $Y = 4.096 + 0.255 (X_1) + 0.451 (X_2)$ and the results of the t test and f test of this study can be concluded that Timeliness has a significant effect on service satisfaction, this is evidenced by the results of the t test showing $t_{hit} > t_{tabel}$ values (4.144 > 1.984) and (sig $\alpha = 0.00 < 0.050$). This means being rejected and accepted. Shipment tracking has a significant effect on service satisfaction, this is evidenced by the results of the t-test showing $t_{hit} > t_{tabel}$ values (8.935 > 1.984) and (sig $\alpha = 0.00 < 0.050$). This means being rejected and accepted. Punctuality (X₁) and Shipment tracking (X₂) together have a significant effect on service satisfaction (Y) in JNE Nusa Indah Kota Bengkulu customers, this is evidenced by the F test showing a value of $F_{hitung} > F_{tabel}$, namely (177,291 > 2.70) and (sig $\alpha = 0.000 < 0.050$),. This means being rejected and accepted.

Keywords: Punctuality, Shipment Tracking, dan Kepuasan Pelayanan

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi Ekonomi saat ini perusahaan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang pesat. Salah satu faktor penyebab hal tersebut adalah meningkatnya peminat belanja melalui pasar elektronik atau *e-commerce*. Bisnis *e-commerce* ditanah air mengalami perkembangan yang sangat pesat. Tumbuhnya dagang dalam jaringan atau daring membuat pola baru dalam berbelanja. Pertumbuhan *e-commerce* tersebut memberikan efek domino terhadap bisnis lain seperti jasa pengiriman barang atau logistik. Perkembangan bisnis yang bergerak di industri pengiriman barang semakin meningkat. Sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman yang dapat dipercaya dengan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kepentingan konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. (Eviani & Hidayat, 2021)

Sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan tentu memiliki komunikasi dengan pelanggannya. Hal ini tentu akan dapat menimbulkan beberapa masalah-masalah yang kemungkinan terjadi. Masalah-masalah itu bisa timbul dari berbagai macam faktor, bisa internal maupun eksternal.

Masalah keterlambatan pengiriman paket merupakan hal yang sering terjadi pada perusahaan penyedia jasa pengiriman. Tapi hal ini tidak terjadi setiap hari, melainkan pada event-event tertentu seperti pada hari belanja online nasional (Harbolnas) yang diadakan setiap tanggal 12 Desember, pasca hari ini pasti permintaan pengiriman barang akan meningkat, biasanya kasus tersebut diiringi dengan keterbatasan tau ketidak sesuaian jumlah kurir dengan jumlah barang yang harus dikirim sehingga menimbulkan keterlambatan waktu pengiriman.

Kemudian masalah yang peneliti dapati adanya paket yang tidak terdeteksi pada saat nomer *Airwaybill* dimasukan ke dalam sistem tracking hal ini tentu dapat membingungkan konsumen yang ingin mengetahui keberadaan paket.

Pengoptimalisasian karyawan juga di *picker* (orang yang ditugaskan untuk mengambil pesanan sebelum diserahkan ke bagian pengepakan) penting untuk mencegah hal-hal tersebut dapat terjadi, sehingga masalah-masalah yang ada dapat di minimalisir mungkin.(Hati, 2009)

Ketidakpastian waktu sampai pengiriman barang dengan waktu yang dijanjikan layanan dan kurangnya informasi mengenai lokasi keberadaan terkini dari pengiriman barang menjadikan konsumen sulit mengetahui status dari layanan pengiriman yang telah dibayarkan. Ketidakpastian ini dapat menjadi salah satu faktor yang menurunkan rasa puas dalam diri konsumen. Salah satu layanan yang diberikan oleh JNE untuk memenuhi kepuasan konsumennya adalah dengan menghadirkan sistem pelacakan pengiriman online atau shipment tracking. Namun, sistem pelacakan pengiriman online yang tersedia sering terjadi kesalahan dimana status pengiriman terhenti tapi barang belum sampai ke penerima. Hal ini menjadi evaluasi bagi JNE untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas.(Eviani & Hidayat, 2021)

Ketepatan waktu merupakan suatu yang sangat penting untuk perusahaan bidang jasa. Maka dari itu, ketepatan waktu pengiriman yang sesuai dengan pengiriman produk atau barang yang merupakan pendekatan dalam strategi pemasaran. Ketepatan waktu pengiriman yang berkualitas yaitu saat ketepatan waktu pengiriman yang ditentukan sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh pemakai itu, dan sebaliknya ketika ketepatan waktu pengiriman yang telah diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka ketepatan waktu pengiriman tersebut menjadikan pelayanan yang kurang berkualitas sehingga dapat membuat konsumen kecewa dan tidak berkenan lagi menggunakan jasa tersebut.(Crystallography, 2016)

PT JNE telah berdiri pada tahun 1990, dan telah memberi layanan pengiriman barang baik didalam negeri maupun luar negeri. PT JNE mempunyai kelebihan dari segi pelayanan kepada pelanggan yaitu customer service dan pelayanan pelacakan terhadap barang milik pelanggan yang baik. PT JNE juga cepat beradaptasi dalam perkembangan teknologi yang sedang berkembang sehingga mampu memudahkan pelanggan untuk melacak keberadaan barang dengan fitur resi serta status dari pengiriman yang diakses dengan website. Selain itu, JNE juga mempunyai banyak cabang yang mudah ditemukan diberbagai daerah.(Crystallography, 2016)

Berdasarkan hasil wawancara langsung oleh peneliti dengan Ibu Arum Indah Respati sebagai salah satu pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu yang dilaksanakan pada hari kamis, 26 Oktober 2023, terdapat permasalahan mengenai kepercayaan konsumen yang rendah karena ia mengatakan masih ragu-ragu ketika ingin menggunakan jasa pengiriman JNE di Nusa Indah Bengkulu, dikarenakan masih sering adanya keterlambatan pengiriman barang, paket kiriman yang tidak bisa di tracking, salah kirim paket ke alamat lain, kerusakan paket ketika diterima, dan juga persaingan jasa pengiriman di Kota Bengkulu yang banyak serta biaya pengiriman yang relatif lebih murah. Beberapa pegawai JNE masih terlihat acuh ketika menghadapi pelanggan yang komplain dengan pihak JNE yang membuat pelanggan kurang

puas dengan perlakuan yang diberikan pihak JNE, dan kepercayaan pelanggan yang masih kurang dalam menggunakan jasa pengiriman dikarenakan terdapat komplain dari pelanggan yang melakukan pengiriman menggunakan jasa JNE mengalami kerusakan barang dan ada beberapa barang yang hilang sehingga terjadi kepercayaan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman JNE berkurang.

METODE

Populasi

Populasi menurut (Sugiyono 2019:72) adalah wilayah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di JNE Nusa Indah.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2018:134). Peneliti ini menggunakan teknik pengambilan sampel Incidental, teknik sampling Incidental yang baik digunakan jika jumlah dan karakteristik populasi tidak diketahui sebelumnya. Menurut Hair et al.,(2010) bahwa banyaknya sampel sebagai responden harus disesuaikan dengan banyaknya indikator yang digunakan pada kuesioner,dengan asumsi $n \times 5$ observed variabel (Indikator) dan $n \times 10$ observed variabel (Indikator). Jumlah indikator dalam penelitian ini adalah :

Sampel = $10 \times 10 = 100$ Sampel yang dipilih adalah pelanggan yang ada pada saat peneliti melakukan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat di percaya dan akurat. Metode pengumpulan data yang digunakan disini meliputi :

1. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang di teliti observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat di artikan dengan kata kata yang cermat dan tepat apa yang di amati, mencatatnya kemudian mengelolanya dan di teliti sesuai dengan cara ilmiah.

Dalam hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan dilapangan terhadap aktivitas yang akan di lakukan untuk mendapat kan data tertulis yang di anggap relevan.

2. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara menyusun pertanyaan- pertanyaan yang sifatnya tertutup dan harus disi ole responden dengan cara memilih salah satu alternative jawaban yang tersedia. Dalam kuesioner in terdapat rancangan pertanyaan yang secara logs berhubungan dengan masalah penelitian dan

tap pertanyaan merupakan jawaban dengan mempunyai makna dalam menguji hipotesa.

Selanjutnya jawaban responden dapat diukur maka jawaban responden diberi skor. Dalam pemberian skor maka digunakan skala likert (Sugiyono,2013: 34). Skala likert merupakan cara pengukuran yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Dalam prosedur skala likert yaitu menentukan skor atas setiap pertanyaan dalam kuisisioner yang disebarkan, jawaban responden terdiri dari lima kategori yang bervariasi yaitu:

Tabel 1
Bobot Nilai Setiap Pertanyaan

Alternative Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber (Sugiyono,2013)

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti secara deskriptif dan juga secara inferensial menggunakan SPSS.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari alat, teknik,alau prosedur yang digunakan untuk menggambarkan Atau mendeskripsikan kumpulan data atau hasil pengamatan yang telah dilakukan. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain adalah kegiatan pengumpulan data, pengelompokkan data, penentuan nilai dan fungsi statistik, serta pembuatan grafik, diagram dan gambar.

Adapun analisis statistika deskriptif ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran (deskripsi) mengenai suatu data agar data yang tersaji menjadi mudah dipahami dan informatif bagi orang yang membacanya. Statistika deskriptif menjelaskan berbagai karakteristik data seperti rata-rata (mean), jumlah (sum) simpangan baku (standard deviation), varians (variance), rentang (range), nilai minimum dan maximum dan sebagainya.

Analisis Secara Inferensial

Analisis inferensial menurut Sugiyono (2012), yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random. Dalam uji inferensial ini mencakup uji instrument, uji regresi, dan uji signifikansi. Pengujian dalam analisis inferensial ini peneliti menggunakan SPSS.

Uji Instrumen

Pengujian instrumen penelitian ini yaitu menguji validitas dan reliabilitas instrumen. Penggunaan metode pengumpulan data dengan kuisioner, maka kesungguhan responden mengisi merupakan hal yang penting.

Adapun uji instrument yang dimaksud adalah menguji valid dan reliabilitas yang dilakukan pada sampel uji, ditentukan dengan sampel khusus sejumlah 20 orang responden diluar sampel penelitian yaitu pelanggan JNE Sawah Lebar Kota Bengkulu, instrument yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan. Data yang telah terkumpul diuji dengan menggunakan bantuan program SPSS

1 Uji Validitas

Validitas adalah salah satu ciri yang menandai tes hasil belajar yang baik Untuk dapat menentukan apakah suatu tes hasil belajar telah memiliki validitas atau daya ketepatan mengukur, dapat dilakukan dari dua segi, yaitu : dari segi tes itu sendiri sebagai totalitas, dan dari segi itemnya, sebagai bagian yang tak terpisahkan dari tes tersebut (Bloor, 1997). Di dalam buku *Encyclopedia of Educational Evaluation*, Scarvia B. Anderson mengatakan bahwa *A test is valid if it measures what it purpuse to measurel* artinya: sebuah tes dikatakan valid apabila tes tersebut mengukur apa yang hendak diukur (Dixon, dkk, 2014).

Menurut Ghozali (2015) mendeskripsikan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas sebuah item pertanyaan indikator dapat dilihat dalam output nilai sig hitung (2 tailed) person correlation pada baris total konstruk. Data dapat dikatakan valid jika nilai sig hitung < sig table atau jika r hitung lebih besar dari r table. Dalam penelitian in menggunakan standar significance 5% pada r tabel. Pengujian validitas membutuhkan bantuan penggunaan program IBM SPSS 25.0.

2 Uji Reabilitas.

Hasil penelitian dikatakan reliable, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2010:121). Pengujian reliabilitas instrument dengan rentang skor 1-4 menggunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan rumus sebagai berikut :

$$rN = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[\frac{\sum \beta^2}{\alpha^2} \right] \dots\dots\dots \text{Sugiyono (2010)}$$

Keterangan:

n = Reliabilitas Instrument

k = Banyak butir pernyataan atau banyak soal

$\sum \alpha^2$ = Jumlah varian butir

α^2 = Jumlah varian total

Jika koefisien Cronbach's Alpha kurang dari 0,6 maka mengindikasikan reliabilitas item-item dalam pertanyaan yang buruk. Jika koefisien Cronbach Alpha dengan range 0,7 dapat diterima.

Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan regresi liner berganda sebagai alat ukur untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti. Pengujian asumsi klasik yang digunakan yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah variabel dependen dalam

penelitian ini mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat *normal probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2005).

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel independen/bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak ditentukan korelasi antar variabel bebas, jika ditemukan korelasi antar variabel bebas maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau terjadi kemiripan. Variabel orthogonal adalah korelasi nilai variabel antar sesama variabel independen/bebas bernilai nol. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang terdapat homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005 : 105).

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan residualnya (SRESID). Deteksi terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah X yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-studentized.

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005 : 105).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda bertujuan untuk memprediksi berapa besar kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menurut Sugiyono (2014),

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu

Pada variabel pelatihan penilaian dilakukan dengan tujuh indikator. Adapun tanggapan responden terhadap variabel Ketepatan Waktu (X_1) diketahui rata-rata tertinggi mencapai angka 4,38 dengan indikator “Jasa pengiriman JNE memenuhi harapan saya dalam ketepatan waktu pengiriman” yang masuk dalam kategori sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa setiap pengiriman produk menggunakan JNE konsumen dapat mengakses informasi karena selalu

diberitahu melalui aplikasi dan rata-rata terendahnya mencapai angka 4,16 dengan indikator “Saya merasa puas dengan pengiriman paket di JNE” yang masuk pada kategori baik karena kurang maksimalnya pengiriman paket dari pihak JNE Nusa Indah Kota Bengkulu. Sedangkan keseluruhan penilaian responden terhadap variabel ketepatan waktu adalah 4,26 dengan katagori sangat baik karena angka 4,26 terletak pada interval 4.20-5.00 sesuai dengan tabel 3.2 mengenai kriteria tanggapan responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan pada JNE Nusa Indah Kota Bengkulu memiliki ketepatan waktu (X_1) yang sangat baik sesuai dengan pernyataan item kuesioner karena sesuai dengan komitmen dan komunikasi dari karyawan untuk para konsumen.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Shipment Tracking

Adapun tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan shipment tracking (X_2) memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,46 dengan indikator “Website memiliki sistem keamanan yang baik.” yang berarti JNE Nusa Indah Kota Bengkulu sudah masuk dalam kategori sangat baik karena pelanggan sudah percaya dengan keamanan barang yang dikirim dan memiliki rata-rata terendah yaitu 4,18 dengan indikator “Tampilan website dianggap tepat, tidak terlalu banyak menghabiskan paket data internet.E” yang berarti JNE Nusa Indah Kota Bengkulu juga sudah masuk dalam kategori baik karena konsumen selalu memberikan kesan yang baik. Variabel shipment tracking (X_2) menghasilkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,30 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai variabel shipment tracking (X_2) adalah pada kategori sangat baik karena konsumen sudah percaya terhadap JNE Nusa Indah Kota Bengkulu.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelayanan

Pada variabel loyalitas pelanggan penilaian dilakukan dengan enam indikator. Adapun tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,39 dengan indikator “Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman JNE” yang berarti JNE Nusa Indah Kota Bengkulu sudah masuk dalam kategori sangat baik karena konsumen percaya dengan pengiriman barang melalui JNE Nusa Indah Kota Bengkulu memiliki keamanan yang baik dan memiliki rata-rata terendah yaitu 4,29 dengan indikator “Terdapat kesesuaian antara kinerja yang dihasilkan JNE dengan harapan konsumen.” yang berarti kepuasan pelayanan pada pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu sudah masuk dalam kategori sangat baik karena konsumen sudah merasa nyaman dengan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu. Variabel kepuasan pelayanan (Y) menghasilkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,36 menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pelayanan (Y) adalah pada kategori sangat baik karena konsumen sudah merasa aman dan nyaman ketika menggunakan jasa JNE Nusa Indah Kota Bengkulu.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows* versi 16. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut pada tabel :

Tabel 2
Persamaan Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.096	1.190		3.442	.001
	ketepatan waktu	.255	.061	.297	4.144	.000
	shipment tracking	.451	.051	.640	8.935	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelayanan

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan SPSS versi 26 for windows didapatkan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 4.096 + 0.255 X_1 + 0.451 X_2$$

1. Nilai konstanta 4.096 mempunyai arti bahwa apabila variabel ketepatan waktu dan shipment tracking sama dengan nol, maka variabel kepuasan pelayanan akan tetap yaitu 4.096.
2. Koefisien regresi ketepatan waktu sebesar 0.255 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai variabel ketepatan waktu dapat meningkatkan nilai variabel kualitas pelayanan sebesar 0.255 dengan asumsi jika variabel shipment tracking tetap atau = 0.
3. Koefisien regresi shipment tracking sebesar 0.451 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan nilai variabel shipment tracking dapat meningkatkan nilai variabel kepuasan pelayanan sebesar 0.451.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan uji koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 3
Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.785	.781	2.065

a. Predictors: (Constant), Shipment Tracking, Ketepatan waktu

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 16 diketahui nilai hasil analisis adjusted R square sebesar 0.785 = 78,5% sehingga dapat disimpulkan bahwa sumbangan seluruh variabel independen (ketepatan waktu dan shipment tracking) dalam memberikan kontribusi pengaruh variabel dependen (kepuasan pelayanan) adalah sebesar 78,5% dan sisahnya 21,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang diduga sebelumnya, dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan baik secara parsial maupun secara simultan yang meliputi uji t dan uji f.

Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji t sebagai berikut :

Tabel 4
Uji Parsial (t-test)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.096	1.190		3.442	.001
	ketepatan waktu	.255	.061	.297	4.144	.000
	shipment tracking	.451	.051	.640	8.935	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pelayanan

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, maka perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} ($n-k-1$) = $100-3-1=96$ mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 1.984. Untuk setiap variabel sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t_{hitung} untuk variabel ketepatan waktu yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.144 > 1.984$) dan ($\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,050$), hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan ketepatan waktu (X_1) terhadap kepuasan pelayanan JNE Nusa Indah kota Bengkulu.
2. Berdasarkan hasil uji t_{hitung} untuk variabel shipment tracking (X_2) yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.935 > 1.984$) dan ($\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,050$), hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan shipment tracking (X_2) terhadap kepuasan pelayanan JNE Nusa Indah kota Bengkulu.

Uji Simultan (Uji f)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji f sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Simultan (F-test)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1511.855	2	755.927	177.291	.000 ^b
	Residual	413.585	97	4.264		
	Total	1925.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayan

b. Predictors: (Constant), Shipment Tracking, Ketepatan waktu

Berdasarkan tabel uji hipotesis dengan uji f di atas diperoleh F_{hitung} sebesar 177.291 dengan nilai F_{tabel} sebesar ($n-k$) = $100-3 = 97$, maka nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ 2.70 yaitu ($177.291 > 2.70$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0.050$), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima artinya terdapat variabel yang mempengaruhi kepuasan pelayanan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu.

PEMBAHASAN

Karakteristik pertama dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin laki-laki sebanyak 79 orang responden atau 79% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang responden atau 21%, Karena laki-laki memiliki minat dan kesadaran lebih besar terhadap JNE daripada perempuan, Biasanya perempuan lebih mendominasi di JNE.

Karakteristik kedua dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan usia responden, Responden yang berusia (16-20 tahun) mendominasi dengan jumlah 49 orang atau 49%, lalu responden dengan usia (21-25 tahun) dengan jumlah 51 orang atau 51%, lalu responden dengan usia (> 50 tahun) dengan jumlah 0 atau 0%. Karena kebutuhan dan pendapatan dari responden yang berusia 15-20 tahun jauh lebih besar daripada responden yang berusia 21-25 tahun dan juga usia 50 tahun termasuk usia konsumtif dengan kebutuhan yang banyak.

Karakteristik ketiga dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan pendidikan terakhir, dilihat dari tingkat pendidikan didominasi oleh responden yang berpendidikan Sarjana, yaitu berjumlah 3 orang atau 3%, lalu dengan pendidikan SMA/SMK ada 67 orang atau 67%, lalu dengan tingkat pendidikan Diploma ada 30 orang atau 30%. Rata-rata yang sudah memiliki latar belakang sarjana mereka sudah memiliki pekerjaan dan pendapatan sehingga lebih memilih berbelanja online karena keterbatasan waktu yang sudah sibuk.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh ketepatan waktu dan shipment tracking terhadap kepuasan pelayanan pada pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu.

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap variabel ketepatan waktu (X_1), rata-rata dimiliki bernilai 4,26 yang berarti variabel tersebut sudah masuk dalam kategori sangat baik. hasil tanggapan responden terhadap variabel shipment tracking (X_2), rata-rata dimiliki bernilai 4,37 yang berarti variabel tersebut sudah masuk dalam kategori sangat baik. hasil tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelayanan (Y), rata-rata dimiliki bernilai 4,25 yang berarti variabel tersebut sudah masuk dalam kategori sangat baik.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel ketepatan waktu (X_1) terhadap kepuasan pelayanan (Y) pada JNE Kota Bengkulu. Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima

Kemudian Pujawan didalam jurnal Aminah et al., (2017), memberikan definisi ketepatan waktu adalah kemampuan dari supplier untuk mengirimkan paket dengan tepat waktu dengan lot pengiriman yang kecil. Akan ada penilaian antara supplier dengan perusahaan, kapasitas produksi dan kemampuan pengiriman mereka secara tepat waktu. Didukung lagi ketepatan waktu (timeliness) menurut Chairil dan Ghazali (2001) dalam jurnal Lisnari et al., (2016) ketepatan waktu adalah, suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut hilang kapabilitasnya. (Dikaprio dkk, 2012)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Artati (2022) dimana hasil penelitiannya menyatakan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eviani dan Hidayat (2021) juga

memberikan hasil yang sama bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan yang mana semakin tepat waktu perusahaan memenuhi janjinya dalam melakukan pengiriman barang maka semakin baik juga kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Dewantoro et al. (2020) juga memberikan hasil yang positif dan signifikan dimana pelanggan menjadikan ketepatan waktu pengiriman sebagai faktor penentu pada saat ingin menggunakan jasa tersebut untuk mengirim barang. (Nasution & Fitri, 2023)

Pengaruh Shipment Tracking terhadap Kepuasan Pelayanan

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel shipment tracking (X2) terhadap kepuasan pelayanan (Y) pada JNE Kota Bengkulu. Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

hasil penelitian Simamora dan Susanti, (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan Tracking System Berbasis Web berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Senada juga dengan temuan Mawarni & Adi, (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan E-tracking berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. (Renaldi et al., 2023)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eviani, (2021) yang menunjukkan hasil bahwa sistem pelacakan online atau tracking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Kusumah, (2019) yang menunjukkan hasil bahwa teknologi tracking system berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (Aisyah, 2021)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang pengaruh ketepatan waktu dan shipment tracking terhadap kepuasan pelayanan pada pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada JNE Nusa Indah Kota Bengkulu.
2. Shipment tracking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu.
3. Secara bersama-sama ketepatan waktu dan shipment tracking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pada pelanggan JNE Nusa Indah Kota Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah. (2021). Pengaruh Harga, Service Delivery, Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekonomika Dan Bisnis*.
http://eprints.ahmaddahlan.ac.id/id/eprint/28/%0Ahttp://eprints.ahmaddahlan.ac.id/id/eprint/28/1/FULLTEXT_AISYAH_1701011458.pdf
- Apriliani, D., Baqiyyatus S, N., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), 20–30. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v1i1.214>

- Dikaprio dkk. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
- Fian, J. Al, & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–18.
- Elen, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core IT, Vol. 8*(1), 142–155.
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Hati, I. P. (2019). (2009). Bab I Pendahuluan. *Journal Information*, 10, 1–16.
- Hosea Irlano Mamuaya, A., & Suradi. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang PT Jne di Semarang. *Diponegoro Law Review*, 4(4), 1–11.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Applications of CRM in B2B and B2C Scenarios Part I*. https://doi.org/10.1007/978-3-662-55381-7_16
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kepercayaan, P., Pelanggan, K., Harumi, S. D., Kunci, K., Kepuasan, K. ;, & Loyalitas Pelanggan, P. ; (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 115–128. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/analitika>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Laely, N., Djunaedi, D., & Rosita, D. (2020). Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan: Studi Konsumen McDonald's Kediri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 224. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1129>
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2016), 2.
- Nasution, S. W., & Fitri, A. N. (2023). PEKANBARU (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 337–346.
- Nur, D., & Bayu, D. I. M. (2022). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851. *Journal of Management ISSN (Online): 2337-3792*, 4(2), 1–12.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.

- Onsardi, O., & Saputra, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Mitra Grab Cabang Kota Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS)*, 3(2), 272-279.
- Onsardi, O., & Mantovani, S. B. (2022). Pengaruh Packaging Dan Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Bubuk Di Desa Tanah Hitam. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 3(2), 157-165.
- Onsardi, O., & Wulansari, F. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Toko Mega Komputer Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 3(2), 109-115.
- Onsardi, O., Marini, M., & Selvia, E. (2020). Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Di Desa Taba Padang Rejang Kecamatan Huku Palik Kabupaten Bengkulu Utara). *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(3), 248-261.
- Renaldi, Khaerana, & Anhar Maulana. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 54-63.
<https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.93>
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36-52.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36-52.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>