



Analisis Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express Kota Bima

Supriyadin Supriyadin¹, Amirulmukminin Amirulmukminin², Nurhayati Nurhayati³

¹⁻³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima, Indonesia

Alamat: Jl Wolter Monginsidi Kompleks Tolobali Kota Bima, Indonesia

Email : supriadinbima009@gmail.com, amirul.stiebima@gmail.com

Korespondensi penulis : supriadinbima009@gmail.com

Abstract. *To determine satisfaction when using expedition services, timeliness is the main reason in determining consumer satisfaction when using a service. The aim of this research is to determine the effect of timeliness of delivery on consumer satisfaction at J&T Express Bima City. The type of research is associative. The research instrument uses questionnaire with a Likert scale. The population used in this research is all consumers who have used J&T Express services, the number of which is unknown (Unknown Population). The number of samples used in this research was 96 respondents with a sampling technique, namely purposive sampling. Data collection techniques using observation, questionnaires and literature study. Data analysis techniques by carrying out validity tests, reliability tests, simple linear regression tests, correlation coefficients, determination tests, and t tests. The results of this research show that on time delivery has a significant effect on consumer satisfaction at J&T Express, Bima City.*

Keywords: *On time delivery, Customer satisfaction, J&T Express Bima City*

Abstrak. Untuk menentukan Kepuasan Saat menggunakan Layanan Jasa Expedisi, Ketepatan Waktu menjadi sebuah alasan utama dalam menentukan kepuasan konsumen saat menggunakan suatu layanan, Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen pada J&T Express Kota Bima, Jenis penelitian yaitu Asosiatif, Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala likert. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang pernah menggunakan layanan jasa J&T Express yang jumlahnya tidak diketahui pasti (Unknown Population) jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner, dan study pustaka. Teknik Analisa data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, koefisien korelasi, uji determinasi, dan uji t, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T Express Kota Bima

Kata kunci: Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Konsumen, J&T Express

1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan perkembangan teknologi serta semakin bertambahnya penggunaan Smartphone oleh masyarakat yang dilengkapi dengan fasilitas sosial media maka akan berpengaruh pada gaya hidup masyarakat Indonesia dalam berbelanja. Salah satu contoh perubahan gaya hidup dalam berbelanja adalah adanya proses penjualan dan pembelian barang secara online, karena prosesnya yang mudah, serta pembeli tidak perlu datang langsung ke toko ataupun pasar untuk mencari barang yang ingin dibeli tetapi cukup melalui aplikasi toko online yang tersedia di smartphone dan bisa langsung mencari dan membeli barang tersebut dengan mudah dimanapun mereka berada toko online siap mengirimnya. Dalam proses pembelian

barang secara online, memerlukan jasa pengiriman barang agar barang yang telah dibeli dapat sampai ke tangan konsumen. Berkembangnya dunia bisnis terutama usaha bisnis online-shop. (Ardila 2022) memicu pertumbuhan jasa pengiriman barang dan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan penyedia jasa kirim barang. Penyedia jasa pengiriman berlomba-lomba membuat pelayanan yang baik dan prima agar konsumen merasa puas dan memberikan tanggapan yang positif terhadap kinerja jasa pengiriman yang digunakan. Salah satu layanan prima yang disediakan yaitu ketepatan waktu dalam pengiriman barang. Ketepatan waktu adalah hal yang sangat diutamakan bagi perusahaan karena menyangkut citra perusahaan. Ketidakpastian waktu pengiriman barang dengan waktu yang dijanjikan oleh layanan serta minimnya informasi terkait keterlambatan kedatangan barang membuat konsumen akan beralih menggunakan jasa pengiriman barang yang lain. Hal ini harus diwaspadai oleh penyedia jasa agar melakukan pelayanan yang lebih baik sehingga konsumen tidak berpaling ke penyedia jasa pengiriman yang lain (Hasanah 2019)

Salah satu jasa pengiriman barang yang tersedia di Kota Bima adalah J&T Express. J&T Express sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman mempunyai visi misi yaitu menjadi perusahaan jasa pengiriman no.1 di Indonesia. Dari hasil observasi yang dilakukan ditemukan beberapa masalah diantaranya yaitu, pertama ketidakpuasan konsumen contohnya konsumen pernah membeli satu barang dan menerima laporan bahwa barang sudah diterima tetapi barang tersebut tidak pernah diterima sampai sekarang. Sedangkan untuk kepuasan konsumen contohnya, petugas layanan memberikan pelayanan serta penjelasan yang jelas dan akurat kepada konsumen terkait barang yang diterima. Kedua yaitu kualitas pelayanan. Ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan terjadi karena kemampuan karyawan kurang cepat dalam merespon dan menanggapi keluhan konsumen terkait kualitas pengiriman barang. Sedangkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan karena karyawan melayani konsumen dengan kesungguhan hati dalam menanggapi keluhan konsumen. Ketiga yaitu ketepatan waktu. Ketidakpuasan konsumen terhadap ketepatan waktu pengiriman disebabkan karena barang yang dibeli datang tidak tepat waktu dari tanggal yang dicantumkan, seperti barang baru datang setelah 2-3 hari dari waktu kedatangan seharusnya. Sedangkan untuk kepuasan konsumen terhadap ketepatan waktu pengiriman karena kurir J&T tetap mengirimkan barang walaupun diluar jam kerja ataupun waktu istirahat.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Ketepatan Waktu Pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Artinya, ketepatan waktu merupakan disiplin waktu yang harus diterapkan oleh perusahaan, karena semakin konsisten sebuah perusahaan dalam memenuhi janjinya dalam melakukan pengiriman barang tepat waktu, maka semakin baik citra perusahaan tersebut karena konsumen merasa puas dan percaya pada jasa pengiriman yang digunakan (Juniariska 2020).

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini terkait variabel ketepatan waktu pengiriman mengacu pada pandangan Indikator menurut yaitu sebagai berikut (Juniariska 2020):

a) Ketepatan waktu kedatangan barang

Ketepatan waktu kedatangan barang yang dimaksud adalah ketepatan antara jadwal yang telah tertera pada aplikasi pembelian dengan waktu kedatangan barang pada konsumen.

b) Ketepatan waktu pengiriman barang

Ketepatan waktu pengiriman barang menjadi salah satu yang diperhatikan oleh pengguna jasa. Sehingga ketepatan waktu pengiriman barang ini dapat diprediksi berapa lama barang tersebut akan sampai kepada tangan konsumen.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan yang muncul setelah membandingkan hasil dengan harapannya. Jika seorang konsumen merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi konsumen tetap. Menurut (Khurrohman 2023), kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian produk. Sedangkan menurut (Syaifullah 2018) Kepuasan konsumen yaitu perbedaan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap hasil kinerja yang diberikan perusahaan.

Adapun indikator kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pandangan Tjiptono Terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut (Khurrohman 2023):

a) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang di rasakan oleh pelanggan.

b) Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang pada produk terkait.

c) Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yaitu Asosiatif, Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala likert. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang pernah menggunakan layanan jasa J&T Express yang jumlahnya tidak diketahui pasti (Unknown Population), jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.. Teknik pengambilan Sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2019), Menyatakan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu dengan kriteria: 1. Pernah Menggunakan Layanan Jasa J&T Express , 2) konsumen yang sudah berumur 17 tahun ke atas karena dianggap sudah mampu menjawab pertanyaan pada kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan observasi, kuesioner, dan study pustaka. Teknik Analisa data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, koefisien korelasi, dan uji t.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variable	Item	Nilai R-hitung	Standar Validitas	Ket
Ketepatan Waktu (X)	1	0,678	0,300	Valid
	2	0,606	0,300	Valid
	3	0,482	0,300	Valid
	4	0,576	0,300	Valid
	5	0,669	0,300	Valid
	6	0,612	0,300	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	1	0,763	0,300	Valid
	2	0,643	0,300	Valid
	3	0,808	0,300	Valid
	4	0,575	0,300	Valid
	5	0,635	0,300	Valid
	6	0,697	0,300	Valid
	7	0,763	0,300	Valid
	8	0,643	0,300	Valid
	9	0,808	0,300	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan data hasil pengujian tingkat validitas terhadap setiap item pernyataan pada instrumen penelitian yang ditampilkan pada tabel 1 diatas, diketahui bahwa setiap pernyataan yang diajukan dalam penelitian pada variabel Ketepatan Waktu (X) dan Kepuasan Konsumen(Y) menunjukkan keseluruhan item pernyataan valid karena berada diatas standar validitas yaitu $\geq 0,300$.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Jumlah item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar	Ket
Ketepatan Waktu	6	0,654	0,600	Reliabel
Kepuasan Konsumen	9	0,875	0,600	Reliabel

Sumber :Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan item pernyataan pada variabel Ketepatan Waktu (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) dengan nilai *cronbach's alpha* sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,600 artinya semua item pernyataan dari kuisisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

3. Regresi Linear Sederhana

Tabel 3
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.190	3.603		.885	.378		
	KETEPATAN WAKTU	1.272	.143	.676	8.904	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v26, 2024

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,190 + 1,272 X$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 3,190 dapat diartikan apabila variabel Ketepatan Waktu dianggap nol, maka Kepuasan Konsumen sebesar 3.190
- Nilai koefisien beta pada Ketepatan Waktu sebesar 1,272 artinya setiap perubahan variabel Ketepatan Waktu (X) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan kenaikan Kepuasan Konsumen sebesar 1,272 satuan, dengan asumsi-asumsi yang lain adalah tetap.

4. Koefisien Korelasi dan Uji Determinasi

a). Koefisien Korelasi

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Kolerasi dan Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2
1	.676 ^a	.458	.452	4.307	.458	79.289	1	94

a. Predictors: (Constant), KETEPATAN WAKTU

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v26, 2024

Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai R adalah sebesar 0,676.hasil tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen,untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya pengaruh itu maka dapat digunakan pedoman seperti pada table berikut :

Tabel 5. Pembandingan Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi

Interval Koofisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono 2016

Jadi korelasi hubungan antara Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0,676 berada pada interval 0,60 – 0,799 dengan tingkat hubungan **Kuat**

b). Uji Determinasi

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan terdapat pengaruh antara Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Konsumen yang besarnya pengaruh ini dapat dinyatakan secara kuantitatif dengan pengujian koefisien determinasi lalu diperoleh nilai Koefisien Determinasi (*R Square*) sebesar 0,458 atau 45,8%, sedangkan sisanya 54,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti Kualitas Pelayanan, Kemudahan, dan variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Hasil Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.190	3.603		.885	.378
	KETEPATAN WAKTU	1.272	.143	.676	8.904	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Sumber :Data Primer Diolah SPSS v26, 2024

Hasil statistik uji t untuk variabel Ketepatan Waktu diperoleh nilai t-hitung sebesar 8,904 dengan nilai t-tabel sebesar 1,985 ($8,904 > 1,985$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Ketepatan Waktu pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T *Express* Kota Bima, sehingga hipotesis yang menyatakan “Terdapat Pengaruh Ketepatan Waktu pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T *Express*” **Diterima** (H_0 Diterima dan H_a ditolak).

Penelitian ini sama selaras seperti penelitian yang dilakukan oleh (Jaya Sakti 2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Ketepatan Waktu pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Semarang, dan terdapat penelitian lain yang bertolak belakang bahwa Ketepatan Waktu Pengiriman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong (Renouw 2023).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil analisa yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan Ketepatan Waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express Kota Bima, hasil penelitian ini dapat dilihat dari nilai Koefisien Regresi Variabel X sebesar 0.000 Yang berarti Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman dapat Dipengaruhi Oleh Variabel Kepuasan Konsumen. saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu sebaiknya J&T Express cabang Kota Bima agar tetap terus mempertahankan Ketepatan Waktu dalam Pengiriman barang yang dilakukan supaya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap J&T tetap selalu ada, peneliti juga berharap akan ada penelitian yang lebih lanjut mengenai variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, sehingga dapat melengkapi kekurangan dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Syaifulloh, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam. *JIM*
- Renouw, A. A., Maryen, A., & Apriani, M. M. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong. *Journal of Social Science Research*, 3(5), 4428–4444. <http://www.jurnal.imsi.or.id>
- Nasution, S. W., & Nofirda, F. A. (2023). Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi kasus pada J&T Express Payung Sekaki). 2(1), 337–346.
- Marheinginsi, & Amirulmukminin. (2020). Pengaruh variasi produk dan fasilitas terhadap minat beli ulang konsumen pada Ilo Peta Kota Bima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(3).
- Khurrohman, T., & Junaidi, M. R. (2023). Pengaruh harga, ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal of Economics and Business Research*, 2(2), 142–153.

- Juniariski, F., Hamdani, G., & Pramadani. (2016). Pengaruh ketepatan waktu pelayanan dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. POS Indonesia (Studi kasus pada pelanggan PT. Langsung Indah Gresik).
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. POS Indonesia (Studi kasus pada pelanggan PT. POS Indonesia Cabang Gempol). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(12).
- Jaya Sakti, B., & Manajemen, J. (2018). Pengaruh ketepatan waktu dan pelayanan online terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Hasanah, F. I. (2019). Hubungan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Ninja Express Kota Singkawang Kalimantan Barat).
- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh harga, ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa ekspedisi J&T Express di Patokbeusi Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(4), 480–493. Available online at <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>