

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
19/09/23

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS
KOTA PALEMBANG MELALUI APLIKASI TOKOPEDIA**



Skripsi Oleh:

ANNISA SABRINA PUTRI

01011381924157

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS
KOTA PALEMBANG MELALUI APLIKASI TOKOPEDIA

Disusun Oleh:

Nama : Annisa Sabrina Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 01011381924157
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian seminar proposal

Tanggal Pengajuan

Tanggal: 20 / 07 / 2023

Dosen Pembimbing,



Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si
NIP. 198507042018032001

ASLI

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PADJARAN
19/08/2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang Melalui Aplikasi Tokopedia

Disusun Oleh:

Nama : Annisa Sabrina Putri

Nomor Induk Mahasiswa : 01011381924157

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 2 Agustus 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 2023

Panitia Ujian Komprehensif

Ketua



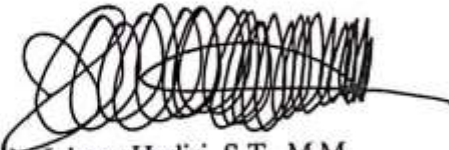
Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si
NIP. 198507042018032001

Anggota



Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si
NIP. 197205292006042001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Sabrina Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 01011381924157
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS KOTA PALEMBANG MELALUI APLIKASI TOKOPEDIA”

Pembimbing :

Ketua : Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si

Penguji : Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si

Tanggal Ujian : 2 Agustus 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dari gelar kesarjanaan.

Palembang, Agustus 2023

Pembuat Pernyataan



Annisa Sabrina Putri
01011381924157

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia beserta rahmat-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang Melalui Aplikasi Tokopedia”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang Melalui Aplikasi Tokopedia dalam tugas akhir. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu apabila ditemukan kesalahan dari penyusunan skripsi ini penulis memohon maaf. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi menyempurnakan penelitian penulis di masa yang akan datang.

Palembang, 1 Agustus 2023



Annisa Sabrina Putri

NIM. 01011381924157

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, pengarahan, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Rasa terimakasih ini penulis sampaikan terutama kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Orang Tua yang telah menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala kesabarannya, doa yang tak pernah henti, dukungan, kasih sayang dan pengorbanan sampai saat ini saya berhasil mendapat gelar Sarjana Ekonomi. Serta adik saya yang mendukung serta mendoakan agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan menjadi motivasi bagi saya untuk tidak menyerah sampai akhir.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam. M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

6. Ibu Lina Dameria Siregar, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membimbing, mengarahkan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dr. Aslamia Rosa, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak Agung Putra Raneo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membagikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
11. Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala bantuan yang diberikan selama proses perkuliahan.
12. Auliya Permata Sari, sahabat saya yang senantiasa memberikan semangat dan mendengarkan segala keluh kesah saya dari SMA hingga saat ini.
13. Kholilah Aprilianti, terima kasih telah sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi hingga akhir dan meluangkan waktu untuk menemani mencari hiburan dikala penat dalam penyusunan skripsi.
14. Kepada Grup Keramat terima kasih sudah saling membantu dan memberikan berbagai informasi selama masa perkuliahan ini.
15. Teman-teman Manajemen angkatan 2019 Universitas Sriwijaya terima kasih untuk kurang lebih 4 tahun ini telah memberikan berbagai pengalaman dan cerita di masa perkuliahan saya.

16. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah berjuang dan tidak menyerah dari awal perkuliahan hingga berhasil menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena sudah percaya dan yakin bisa melewati semua proses yang panjang sampai akhirnya mendapatkan gelar yang diimpikan

Palembang, 1 Agustus 2023



Annisa Sabrina Putri

NIM. 01011381924157

ASLI

ABSTRAK

JURUSAN MANAJEMEN EKSTENSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PADJARAN 40132
12/03/2018

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang Melalui Aplikasi Tokopedia

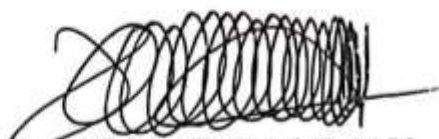
Oleh:

Annisa Sabrina Putri; Yulia Hamdaini Putri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *convenience*, *reactivity*, *accuracy*, *caring*, dan *responsiveness* mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang J&T Express kota Palembang melalui aplikasi Tokopedia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *non probability sampling*. Sampel yang diteliti dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat kota Palembang. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan tingkat signifikansi yang diperoleh variabel *independent* yaitu *convenience* 0,048, *reactivity* 0,045, *accuracy* 0,027, *caring* 0,029, dan *responsiveness* 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *independent* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji simultan diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa *convenience*, *reactivity*, *accuracy*, *caring*, dan *responsiveness* secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Convenience, Reactivity, Accuracy, Caring, Responsiveness, Kepuasan Pelanggan*

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.

NIP. 198907112018031001

Pembimbing



Yulia Hamdaini Putri, S.E., M.Si

NIP. 198507042018032001

ABSTRACT

ASLI
198507042018032001

***The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction at
J&T Express Goods Delivery Services in Palembang City
through the Tokopedia Application***

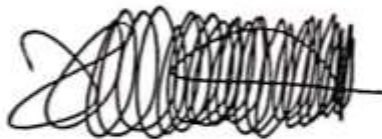
By:

Annisa Sabrina Putri; Yulia Hamdani Putri

This study aims to determine how convenience, reactivity, accuracy, caring, dan responsiveness affect customer satisfaction for the J&T Express goods delivery in Palembang through the Tokopedia application. The research method used is a quantitative method with a descriptive approach. The data used in this research is primary data. The sampling technique uses a non-probability sampling technique. The samples studied in this study were 100 respondents who were residents of the city of Palembang. The result of the study partially show the level of significance obtained by the independent variable, namely convenience 0,048, reactivity 0,045, accuracy 0,027, caring 0,029, and responsiveness 0,002 which is less than 0,05. This shows that the independent variable has a partial effect on customer satisfaction. Based on the simultaneous test obtained a significance value of 0,000 < 0,05, it can be concluded that convenience, reactivity, accuracy, caring, and responsiveness as a whole have a significant effect on customer satisfaction.

Keyword: Convenience, Reactivity, Accuracy, Caring, Responsiveness, Customer Satisfaction

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M.

NIP. 198907112018031001

Pembimbing



Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si

NIP. 198507042018032001

LEMBAR PERSETUJUAN ABSTRAK

Saya selaku dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa :

Nama : Annisa Sabrina Putri

NIM : 01011381924157

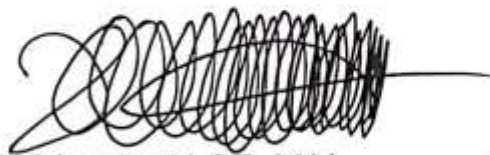
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang Melalui
Aplikasi Tokopedia**

Telah saya periksa cara penulisan, grammar, maupun susunan tenses nya dan saya setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. M Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP.198907112018031001

Pembimbing Skripsi



Yulia Hamdani Putri, S.E., M.Si
NIP. 198507042018032001

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Annisa Sabrina Putri
NIM : 01011381924157
Tempat/ Tanggal Lahir : Palembang, 20 Juli 2002
Agama : Islam
Status : Belum Menikah



Alamat Rumah (Orang Tua) : Jl. Tanjung Harapan No.28, Kecamatan Kalidoni, Palembang, Sumatera Selatan

Alamat Email : nisaasp20@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

SD : SD Negeri 58 Palembang
SMP : SMP Kusuma Bangsa
SMA : SMA Negeri 6 Palembang

RIWAYAT ORGANISASI

2020 – 2021 : Anggota PKMBM BEM FE UNSRI
2021 – 2022 : Anggota PSDM BEM KM FE UNSRI
2021 – 2022 : Anggota Education Development IMAJE FE
UNSRI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Layanan.....	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
2.3. Alur Pikir.....	27
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2. Rancangan Penelitian.....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.1 Jenis Data.....	31
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.5.	Populasi dan Sampel	32
3.5.1.	Populasi.....	32
3.5.2.	Sampel.....	32
3.6.	Instrumen Penelitian.....	34
3.6.1.	Uji Kualitas Data.....	34
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	36
3.7.	Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1.	Uji t (Parsial)	37
3.7.2.	Uji F (Simultan)	38
3.7.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.8.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
BAB IV PEMBAHASAN.....		43
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan J&T Express	43
4.1.2.	Visi, Misi, Slogan dan Logo Perusahaan	43
4.2.	Gambaran Karakteristik Responden	44
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	46
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	47
4.2.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Rekomendasi Penggunaan Jasa ...	48
4.2.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa.....	49
4.2.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Barang yang Dibeli	49
4.2.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Sampai Barang	51
4.2.9.	Distribusi Tabulasi Silang Barang yang Dibeli berdasarkan Jenis Kelamin 51	
4.2.10.	Distribusi Tabulasi Silang Jumlah Penggunaan Jasa Pengiriman Barang J&T Express berdasarkan Usia.....	53
4.3.	Frekuensi Variabel Penelitian.....	54
4.3.1.	Gambaran Variabel Convenience (X1).....	55
4.3.2.	Gambaran Variabel Reactivity (X2).....	59
4.3.3.	Gambaran Variabel Accuracy (X3)	61
4.3.4.	Gambaran Variabel Caring (X4).....	63
4.3.5.	Gambaran Variabel Responsiveness (X5)	66
4.3.6.	Gambaran Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69

4.4.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	71
4.4.1.	Hasil Uji Validitas	71
4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	73
4.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.5.1.	Hasil Uji Normalitas.....	74
4.5.2.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
4.5.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.6.	Teknik Analisis Data.....	78
4.6.1.	Koefisien Determinasi	78
4.6.2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.6.3.	Uji t (Parsial)	80
4.6.4.	Uji F (Simultan)	82
4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.7.1.	Pengaruh Signifikansi Parsial.....	83
4.7.2.	Pengaruh Signifikansi Simultan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1.	Kesimpulan	88
5.2.	Saran	89
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	90
DAFTAR PUSTAKA		91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Kurir 2018-2021	4
Tabel 2. 1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	45
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Profesi Responden	46
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Pengeluaran Responden.....	47
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Rekomendasi Penggunaan Jasa	48
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jumlah Penggunaan Jasa	49
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Barang yang Dibeli.....	49
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Waktu Sampai Barang	51
Tabel 4. 9 Tabulasi Silang Barang yang Dibeli berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 10 Tabulasi Silang Jumlah Penggunaan Jasa berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 11 Skala Likert	55
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Convenience (X1).....	55
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reactivity (X2).....	59
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Accuracy (X3)	61
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Caring (X4) 63	
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsiveness (X5).....	66
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4. 21 Hasil Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 4. 22 Analisis Koefisien Determinasi (R)	78
Tabel 4. 23 Analisis Regresi Linier Berganda	78

Tabel 4. 24 Hasil Analisis Uji t.....	81
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Uji F	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Negara dengan Persentase Penggunaan E-commerce Tertinggi di Dunia	2
Gambar 1. 2 Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak (2021)	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Grafik P-Plot Uji Asumsi Normalitas	75
Gambar 4. 2 Histogram Uji Asumsi Normalitas	75
Gambar 4. 3 Scatterplot	77

BAB I

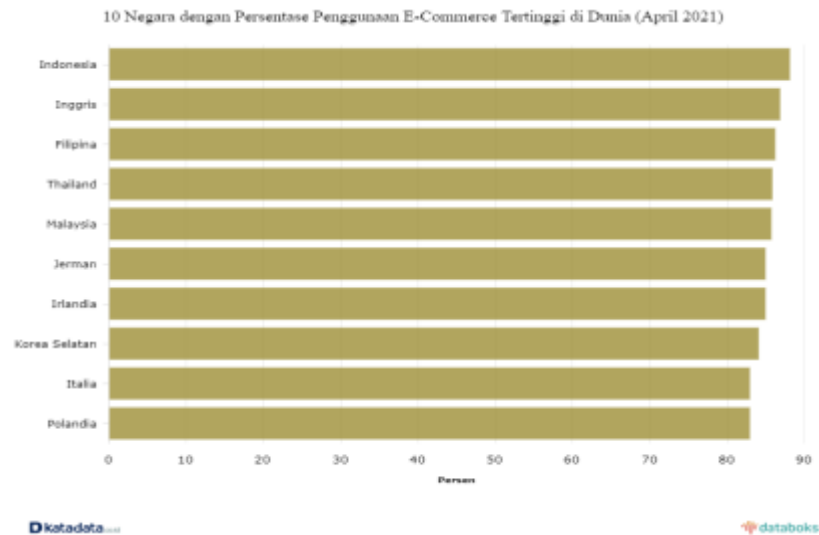
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu dunia bisnis semakin kompetitif, terutama di bidang teknologi. Oleh karena itu, para pebisnis dituntut untuk terus mengembangkan berbagai aspek perusahaannya agar mampu mempertahankan posisinya di pasar dan dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama. Namun, di awal tahun 2020 endemi virus bernama Covid-19 merebak di Indonesia yang membuat aktivitas bisnis *offline* mengalami kesulitan. Akibatnya, banyak perusahaan yang terpaksa harus menutup bisnis nya karena pendapatan yang terus mengalami penurunan. Berawal dari kejadian tersebut, para pebisnis mulai mengubah sistem penjualannya dengan menggunakan sistem jual beli melalui media *online*.

Meningkatnya aktivitas jual beli *online* memberikan dampak yang besar pada penggunaan *e-commerce* di masyarakat yang ditandai dengan adanya pertumbuhan pesat akan penggunaan *e-commerce* dalam beberapa tahun terakhir. Kegiatan jual beli dapat dilakukan melalui perangkat elektronik seperti *handphone*, laptop maupun komputer tanpa perlu adanya tatap muka antara penjual dan pembeli dalam proses transaksi dan dapat mempercepat proses jual beli sehingga lebih efisien waktu. Sehingga meskipun pada kondisi terdesak yang tidak memungkinkan konsumen untuk berkunjung secara langsung ke lokasi, konsumen tetap dapat berbelanja semua kebutuhan rumah tangga melalui *e-*

commerce. Hal ini terbukti dengan melihat jumlah penggunaan *E-Commerce* di Indonesia yang mengalami peningkatan.



Gambar 1. 1. Negara dengan Persentase Penggunaan E-commerce Tertinggi di Dunia

Sumber: *katadata.com*

Dilihat dari data yang dirilis pada situs *katadata.com* menunjukkan bahwa negara dengan penggunaan *e-commerce* terbanyak adalah Indonesia dengan total 88,1% pengguna internet menggunakan layanan *e-commerce*. Beberapa perusahaan *e-commerce* di Indonesia yang berkompetisi untuk unggul di pasar dan populer di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Blibli, Sociolla dan lain-lain. Berdasarkan data yang dirilis oleh *iPrice* bahwa pada kuartal II Tahun 2020, Tokopedia mampu memimpin pasar *e-commerce* pada posisi pertama dengan mencatatkan kunjungan *website* terbanyak di Indonesia yaitu sebanyak 158,4 juta kunjungan.

Perusahaan yang berada pada sektor pengiriman barang kian bertambah guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang juga bertambah. Salah satu

perusahaan yang banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia adalah J&T Express. Perusahaan J&T Express adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang dan telah didirikan sejak tanggal 20 Agustus 2015. J&T Express berfokus pada pelayanan pengiriman barang melalui *e-commerce* dan telah bekerja sama dengan perusahaan seperti Tokopedia, Shopee, Zalora dan lain-lain. Perusahaan ini menerima pelayanan pengiriman barang dalam berbagai bentuk mulai dari alat elektronik maupun dpkumen. Pelayanan yang ditawarkan oleh J&T Express meliputi pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi, hingga melayani pelanggan *e-commerce*. Dengan kerja sama ini, konsumen dapat dengan mudah melakukan pembelian serta melacak paket yang sudah dikirim melalui platform *e-commerce* tersebut.

Seperti yang disampaikan oleh Feriadi dalam Rahman (2017) bahwa dengan perkembangan *e-commerce* di Indonesia menjadikan peluang yang besar bagi pelaku usaha jasa pengiriman barang, serta pangsa pasar di negara Indonesia yang dapat dibilang sangat besar di Asia. Melihat tingginya kebutuhan tersebut mengakibatkan jumlah perusahaan pesaing kian bertambah diantaranya yaitu SiCepat, Ninja Express, Anteraja dan lain-lain.

Terdapat 4.000 cabang perusahaan J&T Express di seluruh wilayah Indonesia. Sedangkan untuk jumlah cabang di Kota Palembang sendiri diketahui terdapat lebih dari 30 kantor cabang. Kantor cabang J&T Express Kota Palembang pertama kali berada di Jl. Mangkunegara, 8 ilir, ilir Timur II Kota Palembang serta dengan kantor pusat yang terletak di Jl Srijaya No. 294E, Ilir Timur II, Alang Lebar. Dengan jumlah cabang terbilang banyak dan sudah

tersebar di wilayah Indonesia, serta terpantau bahwa jumlah pengiriman terus mengalami kenaikan membuat J&T Express berhasil berada pada daftar TOP Brand Index Jasa Kurir pertama kali di tahun 2018. Berikut adalah data TOP Brand Index jasa kurir Indonesia dari tahun 2018-2021:

Tabel 1.1 Top Brand Index Jasa Kurir 2018-2021

Nama Brand	2018	2019	2020	2021
JNE	45.00	26.40	27.30	28.00
J&T	13.90	20.30	21.30	33.40
Tiki	13.60	12.60	10.80	11.20

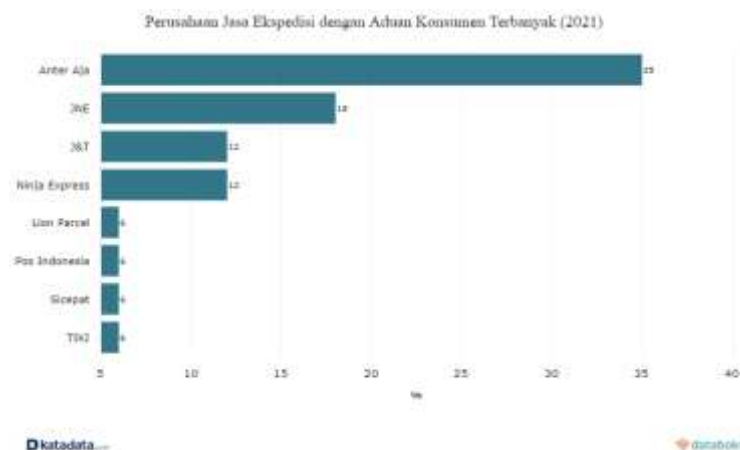
Sumber: <https://www.topbrand-award.com>

Berdasarkan data yang tertera pada tabel, sejak tahun 2018-2020 J&T Express terus mengalami peningkatan persentase index setiap tahunnya. Namun, hal ini masih belum bisa membawa perusahaan J&T Express untuk menduduki posisi pertama. Pada akhirnya di tahun 2021, tercatat bahwa J&T Express untuk pertama kalinya mampu mengalahkan JNE dan menduduki posisi pertama dengan persentase Top Brand Index sebesar 33.40%

Berbagai alternatif jasa pengiriman yang tersedia bagi konsumen mengakibatkan persaingan menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan pesaingnya agar konsumen tidak mudah berpaling. Pada penelitian yang dilakukan oleh Handoko (2016) mengungkapkan bahwa kualitas layanan menimbulkan pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di JNE Medan. Namun pernyataan tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Kasinem (2021) dimana hasil dari penelitian tersebut dinyatakan bahwa secara

parsial, kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Demi menjaga kestabilan bisnis, perusahaan wajib memikirkan kepuasan pelanggannya. Seperti yang dikemukakan oleh Bagus Handoko (2016) bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang dapat digunakan untuk mengevaluasi serta mengukur sejauh mana respons pelanggan terhadap kualitas layanan setelah menerima jasa. Oleh karena itu, J&T Express berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Namun, pada realitasnya masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan baik melalui *customer service* maupun media elektronik lainnya.



Gambar 1. 2 Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak (2021)

Sumber: *katadata.com*

Diamati berdasarkan data yang disampaikan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengenai jumlah aduan yang disampaikan konsumen terhadap perusahaan jasa ekspedisi. J&T Express berada di posisi ketiga dalam daftar tersebut, yang artinya meskipun J&T telah banyak disukai

oleh konsumen, hal tersebut tidak menjamin bahwa perusahaan ini tidak mendapatkan keluhan dari konsumen. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express ketika berbelanja melalui *e-commerce* bahwa terdapat beberapa kelemahan yang dimiliki J&T Express yaitu terkait pemrosesan barang tidak sampai tujuan atau hilang, yang mana ketika ditanyakan terkait hal tersebut pihak J&T Express tidak memberikan penjelasan yang dapat membantu penyelesaian permasalahan tersebut.

Salah satu keluhan konsumen yang dihadapi oleh J&T Express dimana salah seorang pelanggan mengunggah video melalui aplikasi TikTok dan menyampaikan bahwa paket yang ia kirimkan tidak kunjung sampai ke tujuan meskipun sudah lebih dari satu bulan paket tersebut di proses. Pelanggan yang bernama Rully Cikapundung mengatakan bahwa tidak ada titik terang terkait permasalahan yang ia alami meskipun telah menghubungi pihak *customer service* Bramasta (2022). Dampak dari kualitas pelayanan yang buruk dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Dengan fenomena yang terjadi, perusahaan dianggap perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berikut ini terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan J&T Express terkait pelayanannya di kota Palembang:

No.	Keluhan Pelanggan	Sumber
1.	Waktu pengiriman yang telah melebihi estimasi	https://mediakonsumen.com/tag/jt-express
2.	<i>Customer service</i> tidak memberikan kejelasan terkait permasalahan yang	

	dialami pelanggan	
3.	Paket pelanggan tertahan di gudang tanpa ada kejelasan waktu pengiriman	

Berdasarkan pra survey yang dilakukan terhadap masyarakat Palembang yang menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express melalui *e-commerce*, didapatkan sebanyak 51,5% responden memilih menggunakan jasa pengiriman J&T Express melalui aplikasi Tokopedia. 43,7% melalui Shopee, 3% menggunakan Zalora dan 1,9% melalui Sociolla. Dari hasil tersebut diketahui bahwa sebagian besar masyarakat memilih menggunakan jasa pengiriman J&T Express melalui aplikasi Tokopedia.

Dengan demikian berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang Melalui Aplikasi Tokopedia”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan (*Convenience, Reactivity, Accuracy, Caring, dan Responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Express Kota Palembang melalui aplikasi Tokopedia?

2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman J&T *Express* Kota Palembang melalui aplikasi Tokopedia?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami pengaruh variabel kualitas pelayanan (*Convenience, Reactivity, Accuracy, Caring, dan Responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T *Express* Kota Palembang melalui aplikasi Tokopedia?
2. Untuk memahami variabel Kualitas Pelayanan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T *Express* Kota Palembang melalui aplikasi Tokopedia?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil yang didapatkan setelah melakukan penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan pengetahuan terkait kualitas layanan dan dapat menjadi sumber informasi kepada peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu J&T *Express* dalam mengembangkan perusahaan dengan meningkatkan kekurangan pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S., Naningsih, N., & Indriasari, D. P. (2022). *Service Quality Towards Banking Customer Satisfaction And. XXVI(03)*, 385–406.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azka, R. M. (2021). *J&T Express Target Kirim 4 Juta Paket per Hari Tahun Ini*. Www.Bisnis.Com.
- Bayu, D. C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif (Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika)*, 16(1), 1–6.
- Benoit, S., Klose, S., & Ettinger, A. (2017). Linking service convenience to satisfaction: dimensions and key moderators. *Journal of Services Marketing*, 31(6).
- Bismo, A., Sarjono, H., & Ferian, A. (2018). Vol. 26 (t) april 2018 The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Study of Grabcar Services in Jakarta. *Journal of Social Sciences & Humanities*, 26(April), 33–48.
- Bramasta, D. B. (2022). *Viral, Unggahan Pengguna J&T Kirim Paket tapi Tak Kunjung Sampai, Ini Penjelasan J&T*. Kompas.Com.
- Budi, M. S. ., Arifin, Z. ., & Daud, I. (2022). The Influence of Service Quality Dimensions on Outpatient Patient Satisfaction During the Covid 19 Pandemic at the Tanah Laut Public Health Center. *Health Media*, 3(2), 21–

28.

Chen, M. C., Chang, K. C., Hsu, C. L., & Yang, I. C. (2011). Understanding the relationship between service convenience and customer satisfaction in home delivery by Kano model. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.

Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. GUEPEDIA.

Dewi, E. K., & Gustya, K. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang KAI Logistik Express Bandung. *Nusantara Hasana Journal*, 2(1), 179–186.

Diantari, N. K. S., Suartina, I. W., & Oktarini, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1321–1329.

Eka, D., Hamdani, Y., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(2), 89–98.

Fang, L., Lu, Z., & Dong, L. (2021). Differentiating service quality impact between the online and off-line context: an empirical investigation of a corporate travel agency. *International Hospitality Review*, 35(1), 3–18.

Handoko, B. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Hennayake, H. M. G. Y. J. (2017). Impact of Service Quality on Customer

- Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156. www.ijsrp.org
- I Ketut Budiasa, & I Putu Bagus Suthanaya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 1(2), 73–81.
- Iqbal, Mu. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4(1), 66–74.
- Irawan, H. (2001). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Kelompok Gramedia.
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164.
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ : Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1.
- Jason Soenaryo. (2015). Analisis Pengaruh Responsiveness, Reliability, Assurance, Emphaty dan Tangible Agen PT AJ Sequislife Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya. *Agora*, Vol.3(No.1), 23–28.
- Jiang, X., Wang, H., & Guo, X. (2020). Analyzing service quality evaluation indexes of rural last mile delivery using FCE and ISM approach. *Information (Switzerland)*, 11(6).
- Kasinem. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kawa, A., & Światowiec-Szczepańska, J. (2021). Logistics as a value in e-commerce and its influence on satisfaction in industries: a multilevel analysis. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 36(13), 220–235.
- Komardi, D., & Yudi. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Servis Pada Toko Sinar Surya Motor Pekanbaru*. 6(3), 333–345.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Salemba Empat.
- Marbun, E. W. F., & Andarini, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. SiCepat Ekspres Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Ekspedisi SiCepat Ekspres di Kota Surabaya). *Business Preneur : Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(2), 1–11.
- Masudin, I., Hanifah, Y. K. P., Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Handayani, D. I. (2022). Customer Perception of Logistics Service Quality Using SIPA and Modified Kano: Case Study of Indonesian E-Commerce. *Logistics*, 6(3), 51.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi: Journal of Economic*, 7(2), 113–125.

- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan Statistika (Teori, Implementasi, & Praktif dengan SPSS)* (M. Kika (ed.); I). Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49.
- Phi, H. D., Thanh, L. P., & Viet, B. N. (2018). Effects of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case of 4- and 5-star hotels in Ho Chi Minh City, Vietnam. *BEH - Business and Economic Horizons*, 14(3), 513–529.
- Pitoy, C. D., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, 2(1), 1–5.
- Prasetya, A. A., & Indiani, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Bali Semesta Agung Denpasar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 12(1), 72–76.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129.
- Putra Setiawan, B., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352–366.
- Rahman, A. (2017). *Belanja Online Marak, Jasa Kirim Barang Banjir Order*. Wwww.Bisnis.Com.

- Rahmat, S. (2020). Pengaruh Service Convenience Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of ManagementReview*, 4(3), 603–609.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Bandung : Alfabeta.
- Suharyat, Y. (2022). *Model Pengembangan Karya Ilmiah Bidang Pendidikan Islam* (I. Muthi (ed.)). Penerbit Lakeisha.
- Suparyanto, R. W., & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. In Media.
- Syahputri, D. P. (2019). Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction At PT. Pos Indonesia (Persero) Lubukpakam. *Enrichment: Journal of Management*, 10(1), 21–24. www.enrichment.iocspublisher.org
- Titissari, A., & Dwihartanti, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (PERSERO) Kediri. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(1), 26–37.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia.