



Pengaruh Ketepatan Waktu dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan

¹Andi Yudha Erlangga*, ²Ari Prabowo²,

^{1,2}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Potensi Utama Medan

Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

e-mail: andyudhaerlangga@gmail.com¹, ariprobowotanjung@gmail.com²

Abstrak

Kepuasan konsumen memberikan dampak yang realistis bagi seluruh pengguna jasa Jasa J&T Cargo Cabang Medan dalam melaksanakan optimalisasi ketepatan waktu dan keamanan barang secara lebih terencana dan terstruktur guna memenuhi rasa kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis, Ketepatan waktu, Keamanan barang, Terhadap Kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan, Analisis yang digunakan yaitu analisis asosiatif, metode penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik penarikan sampel secara accidental sampling dengan menggunakan rumus Zikmund untuk memperkecil jumlah sampel, maka sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden. Hasil yang di dapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen, 2) Ketepatan Waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, serta 3) Ketepatan waktu, Keamanan Barang secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

Kata kunci: Ketepatan Waktu, Keamanan Barang, Kepuasan Konsumen

Abstract

Consumer satisfaction has a realistic impact on all J&T Cargo Medan Branch service users in carrying out optimization of timeliness and safety of goods in a more planned and structured manner in order to fulfill a sense of satisfaction. The aim of this research is to find out and analyze, Timeliness, Goods Security, and Consumer Satisfaction. users of J&T Cargo expedition services, Medan Branch. The analysis used is associative analysis, this research method is quantitative. The population in this research is all users of J&T Cargo expedition services, Medan Branch. The sampling technique uses an accidental sampling technique using the Zikmund formula to reduce the number of samples, so the sample in this study is 100 respondents. The results obtained from this research show that: 1) Punctuality partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction, 2) Timeliness partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction, and 3) Punctuality and safety of goods simultaneously have a positive effect and significant to consumer satisfaction.

Keywords: *Timeliness, Goods Safety, Consumer Satisfaction*

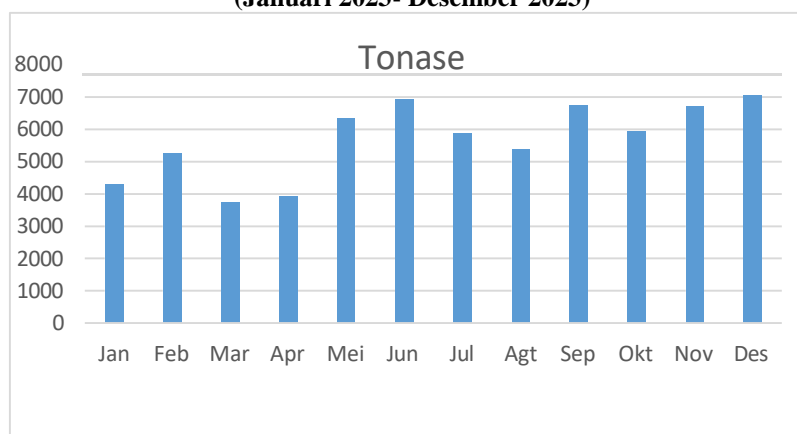




1 Pendahuluan

Di zaman modern saat ini kita telah hidup dimana komunikasi yang sangat didukung oleh teknologi, Sehingga Perusahaan yang menyediakan jasa pengiriman memiliki peran yang sangat penting bagi e-commerce. Teknologi digital dan e-commerce telah mempermudah aktivitas jual beli tanpa bertemu langsung, Dalam hal ini Perusahaan ekspedisi seperti J&T Cargo memiliki peran yang sangat penting sebagai perantara untuk mengantarkan barang dari penjual ke pembeli.

Tabel 1.
Jumlah Tonase Barang di J&T Cargo Cabang Medan Mes10A
(Januari 2023- Desember 2023)

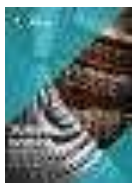


Sumber: Hasil data dari Supervisor J&T Cargo Cabang Medan Mes10A (28 Februari 2024)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil bahwa J&T Cargo cabang medan, memiliki jumlah tonase yang sangat besar, dimana setiap bulanya dapat mencapai lebih dari 3.000 kg barang kiriman. Dibulan januari pengiriman barang sebanyak 4302 kg, februari sebanyak 5265 kg, maret sebanyak 3735 kg, april sebanyak 3928 kg, mei sebanyak 6349 kg, juni sebanyak 6923 kg, juli sebanyak 5875 kg, Agustus sebanyak 5379 kg, September sebanyak 6730 kg, Oktober sebanyak 5935 kg, November sebanyak 6720 kg, Desember sebanyak 7054 kg. J&T Cargo mes10a ini memiliki banyak Kerjasama dengan berbagai e-commerce raksasa seperti Shopee, Tiktok Shop, Lazada, Tokopedia dll. Karena banyaknya online shop yang ada di Indonesia, maka persentase pengiriman barang pun jauh lebih banyak dilakukan oleh pemilik online shop sebanyak 75% dan 25% pengiriman barang reguler. Untuk memperbanyak jumlah customer maka j&T Cargo cabang medan mes10a dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik guna mendapatkan penilaian baik dimata pelanggan. Dengan memberikan jasa pengiriman yang baik, maka customer akan merasa puas dan akan menggunakan jasa perusahaan Kembali.

Ketepatan Waktu Pengiriman menurut Arini T. Soemohadiwidjojo (2018) adalah ketika pesanan terkirim secara lengkap dan tepat pada tanggal yang disepakati antara toko dan konsumen, atau sebelum tanggal yang disepakati. Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak.





Tabel 2.
Data Keluhan Keterlambatan Customer J&T Cargo Mes10A 2021-2023

Tahun	Keluhan Keterlambatan Barang
2021	188
2022	197
2023	201
Total	586

Sumber: Hasil data dari Supervisor J&T Cargo Cabang Medan Mes10A (28 Februari 2024)

Berdasarkan dari tabel 1.3 di atas terlihat dari data keluhan *customer* bahwa keluhan terhadap barang terlambat setiap tahunnya lebih tinggi persentasenya di karenakan adanya barang melebihi kapasitas gudang. Pada tahun 2021 terdapat 188 barang keterlambatan, di tahun 2022 terdapat 197 barang keterlambatan dan ditahun 2023 terdapat 201 barang keterlambatan. Adanya faktor peningkatan keterlambatan dikarenakan adanya barang pengiriman yang setiap tahunnya meningkat. Untuk mengatasi hal tersebut J&T Cargo mes10a kota Medan melakukan survei setiap tahunnya untuk mengetahui kinerja dan mengukur kepuasan konsumen dan untuk mengatasi keluhan *customer* maka J&T Cargo mes10a kota Medan terus melakukan evaluasi yang berguna untuk memberikan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan terus menggunakan jasa ekspedisi kembali.

Menurut Suryanto (2019) pengiriman barang atau distribusi merupakan sarana perpindahan barang dari produsen melalui jalur perantara sehingga dapat sampai ke konsumen sebagai pemakai akhir. Aminah dalam jurnal Sakti dan Mafudz (2018) memaparkan bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan jangka waktu Ketika pelanggan memesan produk hingga produk tersebut dapat tiba di tangan pembeli. Kemudian Pujawan didalam jurnal Aminah (2017) memberikan definisi ketepatan waktu adalah kemampuan dari supplier untuk mengirimkan paket dengan tepat waktu dengan lot pengiriman yang kecil. Menurut Chairil dan Ghozali dalam jurnal Lisnari (2018) ketepatan waktu adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut hilang kapabilitasnya.

Keamanan adalah kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan serta mengurangi keraguan konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah untuk dicuri. Kim (2018) Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan transaksi online adalah bagaimana dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.

Tabel 3.
Data Keluhan Customer Keamanan Barang J&T Cargo mes10A Periode 2021-2023

Tahun	Jenis Keluhan		
	Hilang	Rusak	Total
2021	9	19	28
2022	7	16	23
2023	6	23	29

Sumber: Hasil data dari Supervisor J&T Cargo Cabang Medan Mes10A (28 Februari 2024)

Berdasarkan dari tabel 1.6 di atas terlihat dari data keluhan *customer* bahwa keluhan terhadap barang yang rusak lebih tinggi ditahun 2021 ada 19 barang rusak,ditahun 2022 ada 16 barang rusak dan di tahun 2023 ada 23 barang rusak,seandainya untuk barang yang hilang ditahun 2021 ada 9 barang yang hilang,ditahun 2022 ada 7 barang yang hilang dan ditahun 2023 ada 6 barang yang hilang.. Untuk mengatasi hal tersebut J&T Cargo mes10a kota Medan melakukan survei setiap





bulannya untuk mengetahui kinerja dan mengukur kepuasan konsumen. Menurut Sakti dan Mahfudz (2018). Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Ketepatan Waktu dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi J & T Cargo Cabang Medan”**

2 Tinjauan Literatur

A. Kepuasan Konsumen

1) Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan tanggapan yang diberikan konsumen terhadap perubahan akibat harapan hasil kerja produk setelah produk tersebut digunakan atau dikonsumsi (Tjiptono, 2020). Sedangkan menurut Park dalam (Irawan 2021), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

2) Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2018), indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut :

1. Kesesuaian Harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat Berkunjung Kembali Hal ini berkaitan dengan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.
3. Kesediaan Merekomendasi Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga

B. Ketepatan Waktu

1) Pengertian Ketepatan Waktu

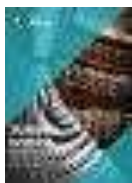
Menurut Hafizha, (2019) tandaskan bahwa ketepatan waktu yakni saat pelanggan berbelanja produk hingga produk itu sampai ke pelanggan. Ketepatan waktu dalam pengiriman bisa untuk memenuhi permintaan pelanggan adalah satu-satunya variabel yang berguna dalam menaikan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut sehingga konsumen akan merasakan keinginan dan harapannya untuk menggunakan jasa tersebut terpenuhi, maka akan timbul rasa kepuasan oleh pelanggan tersebut.

Menurut Yuniati, (2018) ketepatan waktu digunakan sebagai standar yang telah ditentukan, dan kendaraan datang, pergi atau lewat pada tempat dan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu juga merupakan faktor penting dalam memberikan informasi yang relevan, sedangkan menurut Sakti dan Mahfudz (2018) ketepatan waktu sangat penting, mengingat ketepatan pengirim produk pesanan akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) Indikator Ketepatan Waktu

Indikator ketepatan waktu yang tertera pada penelitian ini yakni menurut Pujawan (2017) ialah:





1. Transportasi yang digunakan Transportasi yang digunakan adalah kendaraan yang digunakan oleh pengirim untuk mengirim barang yang dipesan oleh pelanggan untuk sampai ke penerima
2. Estimasi barang sampai ke penerima Perkiraan waktu yang diperkirakan barang akan sampai ke penerima dengan ketentuan yang buruk yang akan terjadi.
3. Jarak yang ditempuh Jarak merupakan Panjang keseluruhan lintasan yang di tempuh dari si pengirim hingga sampai di penerima.

C. Keamanan Barang

1) Pengertian Keamanan Barang

Menurut Kim (2018) masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan transaksi online adalah bagaimana dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasiya sendiri tidak memiliki arti fisik.

Menurut Wijaya dan Jasfar (2018) yang menganggap masalah keamanan (security) merupakan faktor yang berpengaruh pada niat pembelian online. dan memberikan pengaruh yang besar terhadap pembelian melalui online shopping sedangkan menurut Simons dalam Raharjo (2019), “keamanan adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik”

2) Indikator Keamanan Barang

Menurut Hardiyanti (2017) indikator – indikator keamanan barang yaitu :

1. Terjaminnya Transaksi Terjaminnya keamanan data dan barang pelanggan pada saat transaksi
2. Kemudahan transaksi melalui COD (Cash On Delivery) ataupun transfer Pelanggan diberikan kemudahan metode pembayaran baik melalui COD dan transfer saat bertransaksi
3. Citra Penjual Online Penilaian kepada setiap penjual dapat dilihat jelas pada platform aplikasi
4. Bukti Transaksi melalui nomor resi pengiriman Pelanggan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor resi pengiriman untuk melacak serta sebagai bukti transaksi
5. Kualitas produk Keamanan detail produk yang sesuai dengan kualitas produknya

3 Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angket dan perhitungan yang disajikan dalam bentuk tabel. Kemudian data tersebut diproses menggunakan uji statistik. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang ilmiah, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya (Sugiyono, 2019).

2) Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan responden dalam pengisian kuesioner. Sedangkan data skunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung dan memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Sumber data yang dimaksud berupa bukti, catatan atau laporan histori yang telah tersusun dalam arsip yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Data skunder pada penelitian ini adalah Buku, Makalah, Jurnal dan Hasil Penelitian Terdahuu.





A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan proposal skripsi, penulis melakukan penelitian dilakukan di J&T Cargo Mes10A di Jalan Pertempuran No. 14 F Pulo Brayan, Kec Medan Barat, Kota Medan

B. Populasi Dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang menggunakan jasa ekspedisi J&T Cargo Mes10a cabang Medan yang tidak dapat diprediksi/diketahui.

2) Sampel

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus slovin. Rumus tersebut digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu Alasan sampel dibulatkan ke 100 orang karena jika salah satu kuesioner terdapat data yang kurang valid maka bisa menggunakan isian kuesioner yang lebih tersebut. Jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut dianggap sudah representatif karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

4 Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1) Analisis Deskriptif Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 kelompok jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Karakteristik jenis kelamin dari 100 responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	56	56.0	56.0	56.0
	Perempuan	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Uji SPSS 25

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa bahwa jawaban responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki 56 orang (56%) dan Perempuan 44 (44%). Artinya mayoritas jenis kelamin pengguna J&T Cargo Cabang Medan yang terdata pada penelitian ini adalah laki-laki..

2) Analisis Deskriptif Karakteristik Berdasarkan Usia





Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	71	71.0	71.0	71.0
	31-41 Tahun	26	26.0	26.0	97.0
	42-52 Tahun	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Uji SPSS 25

Dapat diketahui bahwa jawaban responden berdasarkan usia 20-30 tahun 71 orang (71%), 31-41 tahun 26 orang (26%), 42-52 tahun 3 orang (3%). Artinya mayoritas usia pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan pada penelitian ini adalah berusia 20-30 tahun, hal ini mengindikasikan bahwa para pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan sudah tergolong dewasa dalam menentukan jasa ekspedisi.

3) Analisis Deskriptif Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pendapatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	10	10.0	10.0	10.0
	Rp 2.000.000 - Rp 4.000.000	71	71.0	71.0	81.0
	Rp 4.000.000 - Rp 6.000.000	17	17.0	17.0	98.0
	> Rp 6.000.000	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Uji SPSS 25

Dapat dilihat bahwa responden jawaban responden berdasarkan pendapatan perbulan Rp 1.000.000- Rp 2.000.000 sebanyak 10 orang (10%), pendapatan perbulan Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000 71 orang (71%), pendapatan Rp 4.000.000 – 6.000.000 sebanyak 17 orang (17%), pendapatan perbulan > Rp 6.000.000 sebanyak 2 orang (2%). Artinya mayoritas pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan memiliki pendapatan Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000, hal ini mengindikasikan customer yang menggunakan jasa ekspedisi j&T Cargo Cabang Medan sudah bekerja atau berwirausaha.

B. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan ialah uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* yang dihasilkan sebagai berikut.





Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.07929350
Most Extreme Differences	Absolute		.081
	Positive		.058
	Negative		-.081
Test Statistic			.081
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.106
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.107
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.099
		Upper Bound	.114
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 562334227.			

Sumber: Hasil Uji SPSS 25

Dengan dasar pengambilan keputusan apabila nilai Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05 berarti data berdistribusi secara normal. Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan dan didapat Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 maka nilai 0,106 > 0,05 dan disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ketepatan waktu	.876	1.142
	Keamanan Barang	.876	1.142

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

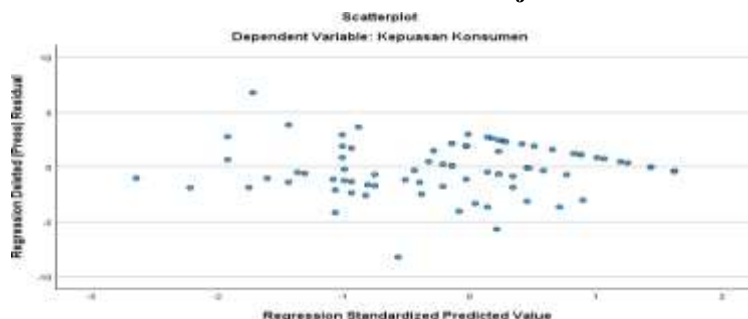
Sumber: Hasil Uji SPSS 25





3) Uji Heterokedastiatas

Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan hasil uji gejala heterokedastisitas Scatterplot menunjukkan sebaran data tidak terlalu membentuk pola-pola tertentu dan tidak pula terlalu menyebar maka data dinyatakan terbebas dari masalah heterokedastisitas.

C. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	5.058	2.395
	Ketepatan waktu (X1)	.366	.071
	Keamanan Barang (X2)	.478	.087

Sumber: Hasil Uji SPSS 25

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,058 + 0,366 X1 + 0,478 X2 + e$$

Dari hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh hasil bahwa variabel ketepatan waktu (X1), keamanan barang (X2) dengan kepuasan konsumen(Y) secara linear. Berdasarkan nilai regresi dari variabel bebas dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh ialah variabel ketepatan waktu dan keamanan barang.

D. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.058	2.395		2.112	.037
	Ketepatan waktu (X1)	.366	.071	.408	5.187	<.001
	Keamanan Barang (X2)	.478	.087	.431	5.485	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)





Hasil uji t pada tabel diatas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai t hitung Ketepatan Waktu sebesar $5,187 > t\text{-tabel } 1,66$ ($n-k = 100-3 = 97$ pada $0,05/5\%$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, maka Ketepatan Waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
- 2) Nilai t-hitung financial experience sebesar $5,485 > t\text{-tabel } 1,66$ ($n-k = 100-3 = 97$ pada $0,05/5\%$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, maka Keamanan Barang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

2) Uji Simultan (uji f)

Tabel 11. Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	388.087	2	194.044	43.975	<.001 ^b
	Residual	428.023	97	4.413		
	Total	816.110	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)						
b. Predictors: (Constant), Keamanan Barang (X2), Ketepatan waktu (X1)						

Sumber: Hasil Uji SPSS 25

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui Uji-F menghasilkan F-hitung $43,975 > F\text{-tabel } 3,09$ ($n-k-1$ pada $k = 100-3-1 = 96$ pada 3) sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, artinya Ketepatan Waktu, dan Keamanan Barang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

3) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^a	.476	.465	2.101
a. Predictors: (Constant), Keamanan Barang (X2), Ketepatan waktu (X1)				

Sumber: Hasil Uji SPSS 25

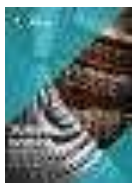
Hasil perhitungan regresi dalam pengujian koefisien determinasi pada tabel diatas diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar $0,465$ berarti $46,5\%$ faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa J&T Cargo Cabang Medan dapat dijelaskan oleh Ketepatan Waktu dan Keamanan Barang. Sedangkan sisanya $53,5\%$ dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini

E. Pembahasan

1) Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Hal ini diketahui berdasarkan nilai t-hitung Ketepatan Waktu sebesar $5,187 > t\text{-tabel } 1,66$ ($n-k = 100-$





$3 = 97$ pada 0,05/5%) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka hipotesis 1 dapat diterima.

Berdasarkan jawaban responden di atas diketahui item pernyataan dengan mean terendah (4.10) ialah pada pernyataan P1.1 “Transportasi yang digunakan oleh J&T Cargo sudah sesuai dengan standart operasional” hal ini mengindikasikan bahwa transportasi yang digunakan sangat penting dalam pengantaran sebuah paket di J&T Cargo. tentunya dalam hal ini juga dituntut bahwa setiap pengeluaran tentunda harus berlandaskan sebuah prioritas kebutuhan yang diwajibkan agar dapat terpenuhi dengan baik, maka dengan terpenuhinya kebutuhan prioritas tersebut tentunya akan menjangkau polarisasi secara terstruktur.

Hasil penelitian ini mendukung penellitian W.H Susisalah dan K.R Rachmadi yang menyatakan bahwa Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

2) Pengaruh Keamanan Barang terhadap Konsumen Barang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Hal ini diketahui berdasarkan nilai t-hitung Ketepatan Waktu sebesar $5,485 > t\text{-tabel } 1,66$ ($n-k = 100-3 = 97$ pada 0,05/5%) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak maka hipotesis 1 dapat diterima.

Berdasarkan jawaban responden di atas diketahui item pernyataan dengan mean terendah (4.22) ialah pada pernyataan P2.2 “J&T Cargo memberikan pelayanan yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang baik” hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan harus dimaksimalkan sehingga mampu memberikan dampak pada pelayanan yang lebih berkualitas.

Hasil penelitian ini mendukung penellitian Robin dan Windah Evyanto (2023) yang menyatakan bahwa Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

3) Pengaruh Ketepatan Waktu, dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu dan Keamanan Barang secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna jasa ekspdisi J&T Cargo Cabang Medan. Hal ini diketahui berdasarkan nilai F-hitung $43,975 > F\text{-tabel } 3,09$ ($n-k-1$ pada $k = 100-3-1 = 96$ sehingga H_a diterima dan H_o ditolak, maka hipotesis 3 sebelumnya diterima.

Berdasarkan jawaban responden di atas diketahui item pernyataan dengan mean terendah (4,00) ialah pada pernyataan Y.6 “Kesediaan Pelanggan untuk merekomendasikan keuntungan menggunakan J&T Cargo Mes10a melalui sosial media” hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan pengguna J&T Cargo terlalu sedikit yang keuntungan menggunakan J&T Cargo di sosial Media.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Luluk Aulia dan Racman (2022) yang menyatakan bahwa Ketepatan Waktu dan Keamanan barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

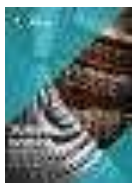
5 Kesimpulan

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat dimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan.
2. Keamanan Barang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan.





3. Ketepatan Waktu dan Keamanan Barang secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen mahasiswa/i program studi manajemen Universitas Potensi Utama

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti memberikan saran agar kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Eskpedisi J&T Cargo Cabang Medan perlu melakukan penyesuaian jumlah petugas/staff dalam melayani pengguna ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan serta memprogramkan kegiatan dalam melayani jamaah agar semua customer mendapatkan pelayanan yang maksimal dan mendapatkan waktu dan kesempatan untuk dilayani oleh petugas/staff.
2. Ketepatan Waktu J&T Cargo Cabang Medan menjadi permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini, oleh karena itu pihak J&T Cargo Cabang Medan perlu melakukan upaya-upaya perbaikan dalam hal peningkatan mutu pelayanan melalui perbaikan kinerja SDM (kedisiplinan, sikap tenaga kerja, empati, dan soft skill lainnya), kecepatan pelayanan, kerapihan fasilitas dan ruang pelayanan, serta berbagai aspek yang memiliki kaitan langsung dengan pelayanan di J&T Cargo Cabang Medan.
3. Pihak J&T Cargo Cabang Medan juga perlu meningkatkan kembali pada Keamanan Barang agar pengguna jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan kembali menggunakan jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Medan.
4. Perusahaan harus melakukan evaluasi dan monitoring kepada seluruh elemen pelayanan yang ada di J&T Cargo Cabang Medan guna mengetahui situasi yang sebenarnya terjadi dalam kegiatan pelayanan. Bila ada temuan maka harus segera ditangani dan diperbaiki. Selain itu, lakukan evaluasi kerja semua petugas karyawan.

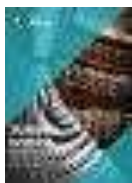
Ucapan Terima Kasih

Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

Referensi

- [1] A.Gholimah dan Darsono (2021) Pengaruh kualitas pelayanan,fasilitas, dan ketepatan waktu delivery cargo terhadap kepuasan pengguna jasa Pabean di PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang, (e-ISSN: 2964-5816; p-ISSN: 0853-8778, Hal18-32, Vol 27 No 2)
- [2] Adam, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Minat Masuk Mahasiswa Baru Pada Universitas Potensi Utama Medan.(Studi Kasus Pada Fakultas Seni Dan Desain). Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains, 1(01).
- [3] Adianti, S. S., & Trimarjono, A. (2024). pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada j&t express ptc surabaya (Doctoral dissertation, Wijaya Kusuma Surabaya University)
- [4] Atmoko, P. T. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Ninja Xpress Sampit. Keizai, 3(2), 93-104.
- [5] Dewi, A. F. (2020). Analisa Pengaruh Likuiditas, Leverage, Pertumbuhan Penjualan dan Perputaran Modal Kerja Terhadap Profitabilitas (Studi pada Perusahaan Properti dan Real





- Estate yang Terdaftar di BEI). *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 2(2), 124-133. Sari, M. P., Rachman, L. A., & Ronaldi, D. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Kepercayaan terhadap keputusan pembelian produk YOU. *Jurnal Entrepreneur dan Bisnis (JEBI)*, 1(2).
- [6] Deviana, S., & Desitama, F. S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan dan Sampel Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada CV Tunas Rimba Di Kabupaten Tulungagung. *YUME: Journal of Management*, 6(2), 496-514.
- [7] 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.
- [8] Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- [9] FAJRIANTI, N., & Silviani, W. D. (2023). PENGARUH KENYAMANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KRL COMMUTER LINE SOLOYOGYAKARTA (Doctoral dissertation, UIN RADEN MAS SAID).
- [10] Iqbal Luffi, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan Pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) Di PT. Bahtera Setia Gresik (Doctoral dissertation, STIA Manajemen dan Kepulauan Barunawati Surabaya).
- [11] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Principles of marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- [12] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2020). *Principles of marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- [13] Kotler Dan Keller, (2015), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
- [14]
- [15] Kotler Dan Keller, (2015), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
- [16]
- [17] Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2017. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Erlangga.
- [18] Prabowo, A. (2023). Determinan Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Mondelez Internasional Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 4(2), 83-97
- [19] Prabowo, A., Wahyuni, E. S., Bakti, S., Sari, P. B., & Rossanty, Y. (2022). Does Raising Environmental Awareness and Creating Pro-Environmental Attitudes Drive the Intention to Revisit Among Visitors?. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3)
- [20] Prabowo, A., & Sari, E. P. (2022). Analisis Experiential Marketing dan Electronic Word of Mouth Terhadap Repurchase Intention pada Penumpang Maskapai Penerbangan di Kota Medan Pasca Pandemi. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 12(2), 125-136
- [21] Prabowo, A., & Risal, T. (2023). Peran Entrepreneurial Orientation Dan Social Media Marketing Terhadap Peningkatan Strategi Bersaing (UMKM) Coffe Shop Pada Era Modern Customer Di Kota Medan. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(1).





- [22] Prabowo, A., Aspan, H., Wahyuni, E. S., & Lestari, I. (2024). ANTESEDEN SHOPPING EMOTION KONSUMEN DALAM BERBELANJA BRAND FASHION UNIQLO. *Management Studies and Business Journal (PRODUCTIVITY)*, 1(5), 826 - 834
- [23] Prabowo, A., Lubis, A. N., & Sembiring, B. K. F. (2021). The Effect of Promotion and Servicescape on Impulsive Buying Behavior with Shopping Emotion as Intervening Variables for Consumers Store of Fashion H&M in Sun Plaza Medan, North Sumatera, Indonesia. *International Journal of Research and Review*, 8(2), 235-252.
- [24] Raldianingrat, W., Heriswanto, H., Wahyuddin, M., & Krisdayanti, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T Express di Kecamatan Unaaha. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 8036-8045.
- [25] Robin, R. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Lion Parcel (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- [26] Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021, December). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang. In *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Immanuel* (pp. 30-42).
- [27] Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.
- [28]
- [29] Sugiyono, *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019)
- [30] Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021, December). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang. In *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Immanuel* (pp. 30-42).
- [31] Susilah, W. H., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(01).
- [32] Tanjung, Y. (2021). Pelatihan Kewirausahaan Dalam Mengelola Bahan Limbah Batok Kelapa Menjadi Lampu Hias, Lonceng, Asbak Dan Teko Pada SMK Negeri 1 Beringin. *Prioritas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(01), 11-14.

