

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA EXPEDISI J&T CARGO CABANG SUKODONO DI SIDOARJONUR LAILIK FAUZIYAH

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, lailikfauziyah@gmail.com

Awin Mulyati

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, awin@untag-sby.ac.id

IGN Anom Maruta

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, anom@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted at J&T Cargo Sukodono Branch in Sidoarjo. The Service Quality variable does not have a significant effect on Consumer Satisfaction. This is evident from the results of the t count on the Service Quality variable (X2) which is smaller than the t table with Consumer Satisfaction at J&T Cargo Sukodono Branch, Sidoarjo City. The price variable has a significant effect on consumer satisfaction. This is evident from the results of the t-count value that is greater than t-table. There is a positive and significant effect between price on consumer satisfaction at J&T Cargo Sukodono Branch, Sidoarjo City. Because at the J&T Cargo Expedition, the Sukodono Branch also adjusts the needs for shipping goods between outside the city at affordable prices. This study aims to analyze the effect of price and service quality on consumer satisfaction, J&T Cargo delivery services, Sukodono Branch, Sidoarjo City. The type of research used in research is Quantitative. The population in this study were consumers of J&T Cargo delivery services, Sukodono Branch, Sidoarjo City, with a sample of 100 respondents. The results of this study indicate that the price variable has an influence on consumer satisfaction while the service quality variable has no influence on consumer satisfaction.

Keywords : Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo. Variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Hal ini terbukti dari hasil t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) lebih kecil dari t tabel dengan Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Variabel Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Hal ini terbukti dari hasil nilai t hitung lebih besar dari t tabel terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Karena di Expedisi J&T Cargo Cabang Sukodono juga menyesuaikan kebutuhan pengiriman barang antar luar kota dengan harga yang terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono kota Sidoarjo, dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan

variabel Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo, jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo.

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*

Pendahuluan

Karena kemajuan teknologi dan informasi, dunia bisnis menjadi semakin kompetitif karena konsumen memiliki akses informasi yang luas tentang pilihan produk lain di pasar. Dalam upaya memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan, maka produsen dan penjual berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuan dari kepuasan adalah untuk meningkatkan mutu baik barang maupun jasa (Adzania, 2015).

Belanja online menjadi tren bisnis saat ini yang sangat mendukung program jasa pengiriman. Dalam situasi ini, jasa pengiriman bertindak sebagai perantara antara pembeli dan penjual. Pengiriman barang terkait event belanja online sangat dibatasi, baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Sebagai bisnis transportasi kargo, J&T Cargo harus selalu fokus pada kepuasan pelanggan jika ingin menang dalam persaingan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih puas dan nyaman ketika kualitas layanan yang diberi lebih tinggi, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk pelanggan akan merasa tidak puas.

Kualitas Pelayanan pengiriman paket harus selalu ditingkatkan untuk mencapai kepercayaan dan loyalitas konsumen. Beberapa upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat berupa perluasan jangkauan, percepatan waktu tempuh dan terjaminnya waktu tempuh serta daya tanggap dalam pelayanan. J&T Cargo hadir di Indonesia sebagai perusahaan ekspres baru yang menangani layanan kargo berteknologi maju di semua industri.

Pemasaran adalah kegiatan yang sangat penting bagi semua pebisnis karena mempengaruhi kelangsungan hidup, keuntungan dan pertumbuhan. Menurut Laksana (2019:1), pemasaran adalah pertemuan penjual dan pembeli untuk memperdagangkan barang atau jasa. Pengertian pasar tidak lagi berkaitan dengan lokasi, tetapi pada tindakan atau aktivitas penjual dan pembeli yang berkumpul untuk menyediakan suatu produk kepada konsumen. Pemasaran menurut Tjiptono dan Diana (2020:3) adalah prosedur untuk menciptakan, memasarkan, menetapkan harga, dan menyebarluaskan

barang, jasa, dan konsep untuk mengembangkan dan memelihara hubungan kerja yang efektif dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lingkungan.

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang membantu menciptakan nilai ekonomi, menurut Limakrishna dan Purba (2017:4). Biaya barang dan jasa ditentukan oleh nilai ekonominya. Konsumsi, distribusi, dan produksi semuanya memainkan peran penting dalam penciptaan nilai ini. Hubungan antara produksi dan konsumsi adalah pemasaran.

Menurut penelitian Novi (2017) di J&T Cargo Sidoarjo, harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan mengalami peningkatan maka akan semakin baik. Penelitian Nurul Hidayah (2018) juga membuktikan harga berpengaruh penting untuk kepuasan konsumen karena semakin menguntungkan biaya layanan transportasi J&T kargo, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Pelanggan Ekspedisi J&T Cargo menganggap harga sebagai salah satu elemen paling penting dalam menentukan kepuasan mereka terhadap perusahaan karena harga selalu berkorelasi dengan kualitas, nilai, atau manfaat yang diterima konsumen. Ekspedisi J&T Cargo memilih harga layanannya yang selalu diperhitungkan agar pelanggan dapat menjangkau dan mendapatkan kualitas yang tepat. Pelanggan lebih cenderung puas dengan layanan yang diberikan ketika mereka merasa bahwa harga yang dikenakan wajar dan mereka menerima kualitas produk yang tepat, menurut indikator Kotler (2012: 345) dan Abidin (2017: 829).

Karena berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, standar layanan pelanggan sangat menentukan keberhasilan bisnis. Kepuasan pelanggan perlu menjadi prioritas utama bagi bisnis, terbukti dengan semakin banyaknya perusahaan yang memperjelas komitmen ini dalam pernyataan misi dan iklan mereka. Faktor terpenting bagi bisnis untuk berhasil di pasar adalah menambah nilai dan memuaskan pelanggan dengan menyediakan barang dan jasa premium dengan biaya yang wajar (Yuwananto, 2011). Kepuasan pelanggan perlu menjadi prioritas utama bagi bisnis, terbukti dengan semakin banyaknya perusahaan yang memperjelas komitmen ini dalam pernyataan misi dan iklan mereka.

Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk mencapai keseimbangan antara memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, memenuhi harapan pelanggan, dan kecepatan pengiriman (Tarigan, 2018). Pengguna jasa transportasi Jasa Ekspedisi J&T Cargo merupakan definisi dari variabel Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini yang dibuktikan dengan adanya bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, kepastian, dan ketekunan, hal ini merupakan semua faktor yang dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono dapat memodifikasi unsur-unsur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Harga berdampak pada puas atau tidaknya konsumen terhadap pelayanan yang mereka gunakan. Biaya seperti uang, waktu, upaya perilaku, nilai, dan harga tidak dapat dipisahkan dari daya tarik suatu produk atau layanan. Ketika harga dikaitkan dengan dugaan keunggulan suatu barang atau jasa, harga sering digunakan sebagai ukuran nilai. Kemampuan produsen untuk memuaskan harapan konsumen mengungkapkan apakah suatu jasa berkualitas baik atau buruk. Harga juga merupakan jumlah uang yang diperlukan untuk membeli suatu barang atau jasa bila digabungkan dengan barang dan jasa lainnya (Kotler, 2014).

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Pelayanan adalah tindakan produsen dalam menangani kebutuhan dan preferensi pelanggan dalam upaya mendongkrak kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan dan pelayanan sangat erat kaitannya. Ikatan yang kuat antara pelanggan dan bisnis didorong oleh standar layanan yang tinggi.

Kepuasan konsumen menurut Tjiptono dalam Aspiani (2018), adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang bermula dari membandingkan kinerja (hasil) suatu produk dengan persepsi atau kesan harapan. Definisi operasional variabel Kepuasan Konsumen ini pada Jasa Ekspedisi menyatakan bahwa konsumen merasa puas ketika mengetahui bahwa produk sesuai dengan harapan, ketika konsumen ingin merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, ketika konsumen sangat tertarik dengan produk tersebut, dan ketika konsumen berencana untuk menggunakannya kembali.

Salah satu industri yang saat ini terkena imbas dari ketatnya persaingan adalah industri jasa pengiriman barang. Peluncuran layanan pengiriman barang yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan menandai kompetisi ini. Harga dan kualitas pelayanan yang ada sangatlah berbeda dengan apa yang disediakan, sehingga setiap perusahaan transportasi memiliki ciri khas dengan keunggulan yang berbeda. Untuk melakukan perubahan dan inovasi yang diantisipasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, bisnis perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Keunggulan dalam jasa Expedisi J&T Cargo Cabang Sukodono yaitu memberikan kualitas pelayanan yang prima dan selalu memberikan semua informasi kepada customer seperti adanya diskon untuk kirim paket ke luar jawa dll. Ketepatan waktu pengiriman Expedisi J&T Cargo Cabang Sukodono tergolong jauh lebih mudah dengan karena barang sudah sampai outlet sukodono maka kurir langsung mengantar ke alamat tujuan dengan baik. Maka saya tertarik untuk mengambil tema tersebut untuk menempuh skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Expedisi J&T Cabang Sukodonodi Sidoarjo”.

Metode

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif, yaitu pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuisioner berupa *e-kuisioner* untuk mendapatkan data yang akan digunakan atau pengamatan terhadap obyek penelitian serta mencari gambaran yang menjadi masalah dalam obyek penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu berasal dari Data Primer dan Data Sekunder, Data Premier adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus yang berhubungan langsung dengan pernyataan penelitian dengan membagikan kuisioner secara online dengan menggunakan *google form*.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dan tidak diolah secara terpisah. Diperoleh dari berbagai bahan pustaka antara lain : buku, jurnal

dan dokumen lain yang berkaitan dengan materi pembelajaran, yaitu harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk menentukan hasil yang berguna sebagai kesimpulan hipotesis yang telah ditentukan dan menjawab pertanyaan dari sebuah masalah. Penelitian ini menggunakan software SPSS versi 20 sebagai alat pengukur untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara variabel dependen terhadap variabel independen.

Hasil Dan Pembahasan

Pola Hubungan Antar Variabel

Pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono dan Fandy, Harga dilihat dari sudut pandang konsumen, seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Nilai dapat didefinisikan sebagai rasio antara manfaat yang dirasakan terhadap harga. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, jika manfaat yang dirasakan meningkat, maka nilainya akan meningkatpula.

Apabila nilai yang dirasakan pelanggan semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan yang maksimal. Hal ini akan mendorong perusahaan untuk membuat kebijakan harga dengan tepat dan harga merupakan faktor yang penting untuk menarik pelanggan, harga yang dinilai oleh pelanggan disebabkan oleh pelayanan yang diterima, yang bisa menimbulkan rasa puas dan tidak puas. Pelanggan akan menyetujui harga yang ditawarkan adalah harga yang wajar.

Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Kualitas Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Definisi kualitas pelayanan (service quality) mengandung tiga pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan

untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standard layanan tertentu. Swastika (2005).

HIPOTESIS

Hipotesis yang diperoleh berdasarkan dari uraian diatas, maka dapat diambil hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

Ho : Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Cargo

.

Ha : Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Cargo.

Ho : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Cargo.

Ha : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Cargo.

Ho : Harga dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Cargo.

Ha : Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi J&T Cargo.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel Harga dapat diukur dengan indikator Keterjangkauan Harga, Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk, Daya Saing Harga, Kesesuaian Harga dengan Manfaat. Dari indikator tersebut terdapat salah satu indikator yang berpengaruh dalam variabel harga adalah Keterjangkauan Harga dengan Pernyataan "Harga Paket Semakin murah jika dimensi semakin besar". dengan hasil yang sudah diperoleh responden banyak yang setuju dengan memperoleh skor tertinggi sebesar 3,89 yang artinya konsumen setuju terhadap Harga yang diberikan di ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono. Variabel Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Hal ini terbukti dari hasil nilai t hitung lebih besar dari t tabel terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono

Kota Sidoarjo. Karena di Expedisi J&T Cargo Cabang Sukodono juga menyesuaikan kebutuhan pengiriman barang antar luar kota dengan harga yang terjangkau.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Nindy Ayu Tamara Sari (2021) yang menunjukkan di dalam jurnal bahwa dari penelitian yang telah dilakukan maka membuktikan bahwa Harga berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan hipotesis satu diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dapat diukur dengan indikator *Tangible, Emphaty, Reliabilty, Responsiveness, Assurance*. Dari indikator tersebut terdapat salah satu indikator yang berpengaruh dalam Variabel Kualitas Pelayanan ini adalah indikator *Reliability* dengan pernyataan "Pegawai J&T Cargo sigap dalam melayani konsumen" dan memperoleh skor tertinggi 4,03 yang artinya konsumen setuju terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono.

Variabel Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Hal ini terbukti dari hasil t hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) lebih kecil dari t tabel dengan Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Variabel Kualitas tidak berpengaruh signifikan karena ada kekurangan dalam kecepatan pengiriman paket, terkadang ada paket yang tiba-tiba hilang dsb, Dengan kendala tersebut J&T Cargo akan terus mengupayakan masalah segera teratasi dengan memberikan solusi terbaik dan tindakan-tindakan seperti adanya claim asuransi perpaket

Penelitian ini belum sejalan dengan penelitian terdahulu karena Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan Kualitas Pelayanan tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

PENYAJIAN DATA

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari sebanyak delapan pernyataan untuk variabel Harga (X1), delapan pernyataan untuk

variabel Kualitas Pelayanan (X2), dan enam pernyataan untuk variabel Kepuasan Konsumen (Y). Kemudian angket disebar dan diisi oleh 100 responden yang menjadi sampel pada penelitian ini yaitu Konsumen jasa ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono, Kota Sidoarjo.

ANALISIS DATA

Analisis Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dapat diketahui adanya pengaruh atau tidak berpengaruhnya variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis regresi berpengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

Tabel 4. 1 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.535	2.283		3.738	.000
X1	.509	.087	.514	5.881	.000
X2	.047	.078	.053	.606	.546

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer diolah dari SPSS v.20 oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, model persamaan regresi linear berganda diinterpretasikan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

$$Y = (8,535) + 0,509X_1 + 0,047X_2$$

Keterangan :

Y : Variabel Kepuasan Konsumen

X1 : Variabel Harga

X2 : Variabel Kualitas Pelayanan

a : Parameter Konstant

b1 : Koefisien regresi Harga

b2 : Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

Dari hasil regresi diatas maka dapat disimpulkan

1. Nilai konstanta (a) sebesar 8,535 yang berarti jika Harga dan Kualitas Pelayanan dalam keadaan tetap atau tidak mengalami perubahan maka peningkatan terhadap minat pembeli sebesar 8,535.
2. Nilai koefisien regresi variabel Harga (X1) sebesar 0,509 yang artinya variabel independen lainnya nilainya tetap dan Harga mengalami peningkatan 1 satuan, maka hal tersebut akan meningkat Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 0,509. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Harga dengan Kepuasan Konsumen. Jadi semakin bagus Harga, maka semakin bagus juga Kepuasan Konsumen.
3. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,047 bernilai negatif karena angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai sebesar 1 satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X2), maka nilai variabel penjualan akan menurun sebesar 0,047 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

UJI HIPOTESIS

1. Uji- t

Uji-t dirancang untuk menunjukkan ada atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y secara parsial, pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Tingkat signifikansi untuk penelitian ini adalah 5% (0,05). Keputusan dalam uji-t adalah :

A. Jika $t_{hitung} > \text{nilai } t\text{-tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat Y atau hipotesis diterima.

B. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ maka variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Sig
-------	-----------------------------	---------------------------	-----

	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constan t)	8.535	2.283		3.738	.000
X1	.509	.087	.514	5.881	.000
X2	.047	.078	.053	.606	.546

a. Dependent Variable: Y

Interpretasi output SPSS pada variabel Harga (X1) berdasarkan tabel output diatas, untuk mencari nilai t-tabel yaitu sebagai berikut :

$$df = n - k$$

Keterangan :

a = banyaknya sampel

b = jumlah variabel yang diteliti (variabel bebas dan variabel terikat)

Sehingga dalam penelitian ini nilai $df = 100 - 3 = 97$, dengan nilai signifikan ($\alpha = 5\%$) diperoleh nilai t - tabel sebesar 1,984, sesuai dengan pengambilan keputusan diatas, hipotesis diterima jika nilai t hitung $>$ t - tabel pada output SPSS diatas. Dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan pada Uji - t maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

a) Hipotesis 1 :

H₀ : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo.

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. t - hitung pada variabel harga (X1) lebih besar dari t - tabel dengan ($5,881 > 1,984$) dengan nilai sig $<$ ($0,05$) dengan ($0,000 < 0,05$). Maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian variabel Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo.

b) Hipotesis 2 :

H₀ : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo.

H_a : Terdapat Pengaruh positif dan tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. t - hitung pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) lebih kecil dari t - tabel dengan

(0,606 < 1,984) dengan nilai sig < (0,05) dengan (0,546 > 0,05). Maka H0 diterima dan Ha ditolak. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo.

2. Uji simultan (Uji F)

Uji - F Bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Petunjuk Pengujian pada uji - F adalah jika nilai signifikan < 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	386.452	2	193.226	17.300	.000 ^b
	Residual	1083.388	97	11.169		
	Total	1469.840	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui F - hitung lebih besar dari F - table (17.300 > 2,698) dan nilai Sig. yaitu sebesar 0,000 < probabilitas 0,05 (0,00 < 0,055), maka sesuai petunjuk pengujian dalam uji - F dapat disimpulkan bahwa hipotesa ke tiga yang menyatakan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo diterima.

3. Uji Korelasi (r)

Menurut Sudarmanto (2005) Uji korelasi (r) untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Hubungan yang dipelajari adalah hubungan linier atau garis lurus. Ukuran korelasi berkisar antara -1 sampai +1, termasuk 0. Semakin besar nilai r (mendekati angka 1), maka semakin kuat hubungan kedua variabel tersebut. Sebaliknya semakin kecil nilai korelasi (mendekati angka 0), maka makin lemah hubungan kedua variabel, berikut ukuran interval koefisien dan tingkat hubungan dari uji korelasi (r).

Tabel Hasil Uji Korelasi (r)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.513 ^a	.263	.248	3.34200	1.928

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil diatas merupakan hasil penelitian uji korelasi pada tabel (r) secara parsial dengan nilai koefisien sebesar 0,513, hal ini menunjukkan angka ini semakin mendekati angka 1 yang yaitu nilai interval koefisien terletak pada 0,40 - 0,599 maka dapat dijelaskan bahwa tingkatan korelasi antara Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen adalah Sedang.

4. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel variabel bebas atau bagian secara keseluruhan dari total variasi dalam variabel Y.

Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 ^a	.263	.248	3.34200

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Pada tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,263, angka tersebut yaitu variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 26,3% sedangkan 73,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau yang tidak dianalisis dalam penelitian ini misalnya variabel Lokasi dan Promosi.

KESIMPULAN

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo. Hasil dari responden menyatakan bahwa di Variabel Harga memiliki indikator tertinggi adalah indikator Keterjangkauan Harga dengan pernyataan “Harga paket semakin murah” yang menyatakan responden setuju bahwa harga paket di J&T Cargo Cabang Sukodono semakin murah. Melalui Harga yang diberikan oleh ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo dapat menerima manfaatnya.

Kualitas Pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di J&T Cargo Cabang Sukodono Kota Sidoarjo. Variabel Kualitas tidak berpengaruh signifikan karena ada kekurangan dalam sistem pelayanan, Hal itu karena ada kekurangan dalam kecepatan pengiriman paket, terkadang ada paket yang tiba-tiba hilang dsb, Dengan kendala tersebut J&T Cargo akan terus mengupayakan masalah segera teratasi dengan memberikan solusi terbaik dan tindakan-tindakan seperti adanya claim asuransi perpaket. Hasil dari responden menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki indikator tertinggi adalah indikator *Reliability* dengan pernyataan “Pegawai J&T Cargo sigap dalam melayani konsumen” yang menyatakan responden setuju bahwa Kualitas Pelayanan J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada ekspedisi J&T Cargo Cabang Sukodono di Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfredo Anshar & Mashariono Mashariono. 2019. Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya.
- Agung Arfianto. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Intensi Pembelian. (Studi Kasus Pada Pelanggan Produk Bandeng Presto Di Toko Bandeng Juwana Semarang).
- Apriel Triariesta Putri, Langgeng Sri Handayani. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi JNE.
- Ayu Putri, Diana Juni Mulyati, Awin Mulyati. 2020. Pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PTSDA Indonesia Surabaya.
- Bagus Handoko. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Titipan Kilat JNE Medan.
- Basrah Saidani & Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market.
- Dea Alvionita Sari & Dwi Ariani Mayasari. 2022. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar.
- Eko Yuwananto. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Badan Usaha Bahan Bangunan Sembilan Lima di Kecamatan Gunungpati.
- Galih Puryanto, IGN Anom Maruta, Ute Nasution. 2021. Analisis Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.
- Kurnia Firmanda Jayanti, Feti Fatimah, Ahmad Izudin. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE di Besuki.