

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan *Costumer* Pada Perusahaan Ekspedisi J&T *Express* Cabang Tulungagung (Studi Kasus Kantor Cabang J&T *Express* Ngunut)

Fathur Rahim, Eddy Suwasono, Deby Satyo Rusandi
Magister Management Universitas Islam Kadiri

Abstrak

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis di masa kini adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. J&T *Express* sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.

Masalah penelitian ini adalah: 1) Apakah kualitas pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *customer*?; 2) Apakah kinerja karyawan atau pegawai akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *customer*?; 3) Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *customer*?

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Sampel yang diambil dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Untuk memecahkan masalah tersebut, penulis menggunakan teknis analisis regresi dengan didahului analisis validitas, realibilitas dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan *customer* (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian t_{hitung} (3,503) dengan nilai probabilitas (α) $0,001 < 0,05$; 2) Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan *customer* (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian t_{hitung} (5,515) dengan nilai probabilitas (α) $0,000 < 0,05$. 3) Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} 79,775 dengan nilai probabilitas (α) $0,000 < 0,05$

Kata kunci : kualitas pelayanan, kinerja karyawan, kepuasan *customer*

Abstract

One of the strategies that can support success in today's business is to try to offer quality services with high service quality which appears in high performance in the performance of existing services. The problem of service is actually not a difficult or complicated thing, but if this is not paid attention to it can lead to things that are vulnerable because it is very sensitive. J&T Express as a company engaged in the service sector is required to provide quality services to its customers. The customer's decision to use the delivery service occurs if the quality of service at the delivery company is in accordance with what the customer expects.

The problems of this research are: 1) Will the quality of service have a significant effect on customer satisfaction?; 2) Will the performance of employees or employees have a significant effect on customer satisfaction?; 3) Does the quality of service and employee performance simultaneously have a significant effect on customer satisfaction?

The data collection technique used in this research is to use a questionnaire or questionnaire. Samples were taken using the Slovin formula as many as 100 respondents. To solve this problem, the author uses a technical regression analysis with validity, reliability and classical assumption tests preceded.

Based on the results of the research and discussion above, it can be concluded as follows: 1) There is a significant influence between service quality (X_1) on customer satisfaction (Y). This is evidenced by the results of the t-

test (3.503) with a probability value (α) of 0.001 < 0.05; 2) There is a significant influence between employee performance (X2) on customer satisfaction (Y). This is evidenced by the results of the t-test (5.515) with a probability value (α) of 0.000 < 0.05. 3) There is a simultaneous influence between the service quality variable (X1) and employee performance (X2) on the employee performance variable (Y). This can be seen from the value of Fcount 79.775 with a probability value (α) 0.000 < 0.05

Keywords: service quality, employee performance, customer satisfaction

Latar Belakang Teoritis

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis di masa kini adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif.

Kualitas pelayanan di J&T *Express* sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa

pelanggan/*Customer* yang masih kurang puas terhadap pelayanan di J&T *Express*. Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di J&T *Express* sudah cukup baik, tetapi banyak karyawan yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik lagi sehingga kinerja menjadi kurang optimal. Untuk memperbaiki kinerja tersebut, bisa dilakukan dengan cara, *coaching* *conseling* dan *desending* (wewenang atau tugas Kepala Cabang, Kepala Bidang, Kepala Seksi, sampai pelaksanaannya). (Hasil wawancara kepada Pimpinan/*Supervisor* kantor J&T *Express* Tulungagung pada Tanggal 17 Juli 2021).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan customer pada perusahaan ekspedisi J&T Express Tulungagung* ”

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasional dengan tujuan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu aktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan pada koefisien korelasi.

Dari jenis masalah yang ingin dikaji, penelitian ini merupakan penelitian korelasi. Dimana penelitian korelasi, menurut Arikunto, adalah penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih (Arikunto, 2006).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini rata-rata sebanyak 34.500 orang pelanggan yang melakukan pengiriman barang selama 1 bulan di J&T Express Tulungagung.

Sampel yang diteliti adalah 100 pelanggan dengan cara menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus dari teori slovin.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner.

Kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu: sangat setuju (ss), setuju (s), kurang setuju (ks), tidak setuju (ts) dan sangat tidaksetuju (sts)” (Sugiyono, 2008)

Variabel Penelitian

- a. Variabel Bebas (X), disebut juga variabel independen adalah variabel yang berdiri sendiri dan tidak diubah oleh variabel lain, variasinya dapat mempengaruhi variabel lain atau dapat juga dikatakan variabel yang pengaruhnya terhadap variabel lain ingin diketahui. Menurut Sugiono (2017) variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi penyebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2)
- b. Variabel Terikat (Y), disebut juga variabel dependen adalah variabel penelitian yang diukur untuk mengetahui besarnya efek atau pengaruh variabel lain atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Menurut Sugiono (2017) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan customer (Y).

Metode Analisis Data

Untuk membantu mempercepat analisis data digunakan program pengolah data komputer dengan program SPSS 22.0 Statistics For Windows, baik secara sederhana, parsial maupun berganda. Teknik pengukuran untuk menguji apakah pertanyaan yang diberikan cukup valid dan reliabel, digunakan analisis faktor, regresi dan korelasi dengan tahapan sebagai berikut :

Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan sebabakibat dengan menentukan nilai Y (sebagai variabel dependen) dan untuk menkasirkan nilai-nilai yang berhubungan dengan variabel X sebagai variabel independen.

Uji Mode

- 1) Uji Koefisien Determinasi (Adjust R Square)

Tujuan dari uji koefisien detreminasi adalah untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang diterangkan oleh variasi dari variabel-variabel independennya. Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar mendekati angka satu, maka dapat dikatakan bahwa 56 sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Secara umum dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi berganda (R^2) berada antara angka 0 dan angka 1, menurut Ghozali (2009).

- 2) Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen) dengan kriteria tingkat signifikansi $< 0,05$. Jika signifikansi $< 0,05$ maka model penelitian dinyatakan layak, menurut Ghozali (2009).

Uji Hipotesis

Uji hipotesis (Uji t) ini digunakan untuk mengetahui koefisien regresi yang dihasilkan dari tiap-tiap variabel independen signifikan atau tidak terhadap variabel dependennya. Menurut Gohazli (2009), Uji t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan uji t dengan taraf signifikan 0,05.

Jika nilai $\alpha < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa hipotesis bisa diterima, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai $\alpha > 0,05$ maka hipotesis ditolak, ini berarti tidak ada

pengaruh secara signifikan diantara dua variabel yang di uji.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui signifikan analisis pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan *customer* J&T Express Tulungagung. Adapun hasil penghitungan regresi linear berganda yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4,673	1,156		4,043
	pelayanan	,308	,088	,327	3,503
	kinerja	,404	,073	,515	5,515

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel diatas, maka dapat diambil persamaan sebagai berikut :

$$Y = 4,673 + 0,308 X_1 + 0,404 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 4,673
 Nilai konstanta a bernilai positif sebesar 4,673 menyatakan jika tanpa ada pertimbangan kualitas pelayanan (X₁) dan kinerja karyawan (X₂) maka besarnya terjadi kepuasan *customer* sebesar 4,673 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,308
 Nilai koefisien b1 bernilai positif sebesar 0,308 menyatakan bahwa setiap penambahan faktor kualitas pelayanan (X₁) sebesar 1 satuan, maka terjadi kenaikan kepuasan *customer* (Y) sebesar 0,308 satuan dengan asumsi bahwa faktor kinerja karyawan (X₂) konstan.
- c. Nilai koefisien regresi (b2) sebesar 0,404
 Nilai koefisien b2 bernilai positif sebesar 0,404 menyatakan bahwa setiap penambahan faktor kinerja karyawan (X₂) sebesar 1 satuan, maka terjadi kenaikan kepuasan *customer* (Y) sebesar 0,404 satuan dengan asumsi bahwa faktor kualitas pelayanan (X₁) konstan.

Dari analisis regresi linier berganda,

dapat diketahui pula nilai R square atau koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi (R²) yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan X menerangkan Y. Besarnya koefisien determinasi pengolahan data kuesioner pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,789 ^a	,622	,614	1,648

a. Predictors: (Constant), kinerja, pelayanan

Nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,622 atau 62,2%. Hal ini berarti bahwa 62,2% nilai dari kepuasan *customer* dapat dijelaskan dari kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, sedangkan sisanya (100% - 62,2% = 37,8%) merupakan faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel yakni variabel kualitas pelayanan (X₁) dan kinerja karyawan (X₂) terhadap kepuasan *customer* (Y) dengan melihat nilai probabilitas (sig). Apabila nilai probabilitas (signifikan) dibawah 0,05 (5%), maka secara parsial variabel bebas berhubungan signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya. Uji t mengacu pada hasil *outputt coefficient*. Adapun hasil data kuesioner yang telah diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS 22 For windows adalah sebagai berikut:

Hasil Uji t Secara Parsial

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,673	1,156		4,043	,000
	pelayanan	,308	,088	,327	3,503	,001
	kinerja	,404	,073	,515	5,515	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Hasil pengelolaan SPSS

Berdasarkan perhitungan dari uji parsial (uji t) pada tabel diatas didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X₁) terhadap kepuasan customer (Y) menghasilkan nilai signifikansi t sebesar 0,001. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sig.t < α (0,05) maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan customer. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak Ha diterima.
2. Hasil uji t variabel kinerja karyawan (X₂) terhadap kepuasan customer (Y) menghasilkan nilai signifikansi t sebesar 0,000. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sig.t < α (0,05) maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja karyawan terhadap variabel kepuasan customer. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak Ha diterima.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara simultan yang bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan (X₁) dan kinerja karyawan (X₂) terhadap kepuasan customer (Y) karyawan J&T Express Tulungagung secara simultan.

Kriteria pengambilan keputusan yaitu dengan melihat nilai probabilitas (sig). Jika taraf signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Adapun hasil pengujian yang telah diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS 22 for windows adalah sebagai berikut:

Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433,463	2	216,732	79,775	,000 ^b
	Residual	263,527	97	2,717		
	Total	696,990	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kinerja, pelayanan

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 50,268 dengan signifikansi < 0.05 yaitu 0.000, sehingga hipotesis nol (H₀) ditolak. Oleh karena itu pernyataan mengenai kualitas pelayanan, delegatif, partisipatif dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Tulungagung tersebut ditolak, dengan kata lain, hipotesis alternatif (H_a) diterima. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan customer J&T Express Tulungagung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer J&T Express Tulungagung

Hasil pengujian hipotesis pertama telah membuktikan kualitas pelayanan secara parsial signifikan positif berpengaruh terhadap kepuasan customer J&T Express Tulungagung. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas pelayanan (X₁) secara parsial signifikan positif berpengaruh terhadap kepuasan customer (Y) adalah sebesar 0,001 < 0,05 dan t_{hitung} 3,503 > t_{tabel} 1,985 sehingga dapat disimpulkan bahwa H₁ di terima yang berarti terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X₁) terhadap kepuasan customer (Y) J&T Express Tulungagung.

Hasil ini mendukung penelitian Ai Lili Yuniati dari Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom (2016) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung" yang menyatakan bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) 0.003 < 0.05. Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati

yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah $0.021 < 0.05$

Hal ini didukung oleh pendapat Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *customer* J&T Express Tulungagung teruji kebenarannya.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan *Customer* J&T Express Tulungagung

Hasil pengujian hipotesis kedua telah membuktikan kinerja karyawan J&T Express Tulungagung secara parsial signifikan positif berpengaruh terhadap kepuasan *customer* J&T Express Tulungagung. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kinerja karyawan (X_2) secara parsial signifikan positif berpengaruh terhadap kepuasan *customer* (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 5,515 > t_{tabel} 1,985$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 di terima yang berarti terdapat pengaruh variabel kinerja karyawan kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan *customer* (Y) J&T Express Tulungagung.

Hasil ini mendukung penelitian Widyawati dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare” yang menyatakan bahwa kinerja karyawan yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sulselbar Parepare. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar $0,001 < 0,05$.

Hal ini didukung oleh pendapat Handoko dan Darmawan (2004:39-44)

bahwa kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan berdasarkan persepsi pelanggannya dapat meng-evaluasi kualitas layanan karyawan, selain melalui praktek SDM seperti penilaian dari penyelia, rekan kerja, dan atasan. Pada karyawan front-stage yang sering difungsikan oleh para wiraniaga, prestasi kerja mereka dinilai dengan melihat tingkat pertumbuhan dan tingkat perpindahan pelanggan. Indikasi keberhasilan armada penjualan dari semua wiraniaga secara simultan dapat dilihat dari tingkat pertumbuhan pelanggan, sedangkan secara parsial dinilai melalui kinerja masing-masing wiraniaga.

Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan *customer* J&T Express Tulungagung teruji kebenarannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan *customer* (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian $t_{hitung} (3,503)$ dengan nilai probabilitas (α) $0,001 < 0,05$
- Ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan *customer* (Y). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian $t_{hitung} (5,515)$ dengan nilai probabilitas (α) $0,000 < 0,05$.
- Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} 79,775$ dengan nilai probabilitas (α) $0,000 < 0,05$.

Saran

- J&T harus memberikan pelayanan lebih baik lagi terhadap pelanggannya dan dalam pengiriman barang sebaiknya selalu tepat waktu agar para pelanggan dapat merasa puas dan tetap setia pada J&T
- Hendaknya dalam perekrutan tenaga kerja diutamakan mereka yang memiliki

- pengetahuan dan kecakapan yang memadai.
- c. Hendaknya perusahaan tetap mempertahankan tingkat pelayanan khususnya kecepatan pengiriman dan keamanan barang kiriman

Referensi

- Ahmad Tanzeh, Metodologi Penelitian Praktis, (Yogyakarta : Teras, 2011)
- Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani, pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam, *journal of business administration* vol 1, no 2, September 2017
- Amirin, T., 2011, Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin, Erlangga, Jakarta.
- Aria Muharam, Analisis Pengaruh Kondisi Makro Ekonomi terhadap Perubahan Laba operasional Bank Umum Syariah Periode 2005-2007
- Arif Wibowo pengaruh kualitas pelayanan transportasi umumbus trans jogja terhadap kepuasan konsumen, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 11, Nomor 2, April 2014
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Egis Yani Pramulaso Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan, *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika* Volume 18 No. 1 Maret 2020
- Endar Sugiarto. 1999. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019)
- Fandy Tjiptono. 1995. Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Faustino C. Gomes (1995) Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi Offset, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2009. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “. Semarang : UNDIP.
- Gibson Ivancevich, Donnelly. 1988. Organisasi Perilaku Struktur Proses. Jakarta : Binarupa Aksara. Alih Bahasa : Nunuk Adiarni. Editor : Lyndon Saputra
- Hani Handoko, T. 1995. Manajemen, BPFE, Yogyakarta.
- Handoko, Toni H. Penyunting. 1997. Manajemen, Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE – Yogyakarta.
- Januar Efendi Panjaitan (2016) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung, *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016
- Jurnal Febi Silvia Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar
- Manullang, M. 1992. Dasar – Dasar Manajemen, Cet. Kesebelas. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Rambat Lupiyoadi, Manajen Pemasaran Jasa (Jakarta: Salemba Empat, 2013)
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016
- Suryabrata, Sumadi. 2012. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers
- Suyadi Prawirosentono. 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia : Kebijakan Kinerja Karyawan, BPFE Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.