

Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada J&T Express Di Kabupaten Banjar

Salasiah¹, Hussnurrofiq², Farida Yulianti³

¹Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NPM16310727

²Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN1105036201

³Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN1121076901

Email. Lalaofficial56@gmail.com/087803195522

ABSTRAK

Salasiah 2020, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada J&T Express Di Kabupaten Banjar, Pembimbing I: Hussnurrofiq Pembimbing II: Farida Yulianti

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Kualitas pelayanan pada J&T Express Kabupaten Banjar, (2) Tingkat kepuasan konsumen pada J&T Express Kabupaten Banjar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara kepada para konsumen J&T Express Kabupaten Banjar sebanyak 22 orang.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan di J&T Express Kabupaten Banjar yang digunakan menggunakan variabel, *keandalan* (X1), *daya tanggap* (X2), *jaminan* (X3), *empati* (X4), *bukti langsung* (X5) dinilai sudah bagus akan tetapi hanya perlu diadakan beberapa tinjauan dalam indikator *bukti langsung* yaitu dalam bidang fasilitas yang dinilai masih harus ditingkatkan lagi (2) Tingkat kepuasan konsumen pada J&T Express Kabupaten Banjar sangat berpengaruh signifikan terhadap indikator *keandalan*(X1), *jaminan*(X3), dan *bukti langsung* (X5) sedangkan untuk indikator *daya tanggap* (X2) dan *empati*(X4) memiliki pengaruh yang kurang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, dalam meningkatkan kepuasan konsumen

ABSTRAC

Salasiah 2020, Analysis of Service Quality in Improving Consumer Satisfaction at J&T Express Banjar Regency, Advisor I: Hussnurrofiq Advisor II: Farida Yulianti

This research aims to find out: (1) Service quality at J&T Express Banjar Regency, (2) The level of customer satisfaction at J&T Express Banjar Regency.

This study used a descriptive qualitative research method with data collection techniques through interviews with 22 customers of J&T Express Banjar Regency.

The results of this study indicate that (1) the quality of service at J&T Express Banjar Regency that is used using variables, reliability (X1), responsiveness (X2), guarantee (X3), empathy (X4), direct evidence (X5) is considered good will but only needs to be carried out a few reviews in the direct evidence indicator, namely in the field of facilities which are assessed to be increased again (2) The level of customer satisfaction on the J&T Express in Banjar Regency has a significant influence on the

indicators of the safety (X1), guarantee (X3), and direct evidence (X5) while the indicators for responsiveness (X2) and empathy (X4) have less significant effect on customer satisfaction.

Keywords: service quality, in increasing customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul dari pada pesaingnya. Salah satu industri jasa yang dapat menerapkan hal tersebut adalah industri jasa logistik atau pengiriman barang.

J&T Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. J&T Express sendiri melayani pengiriman ke seluruh pedalaman kota maupun luar kota maupun luar negeri. Bukan hanya itu saja pihak J&T Express juga menyediakan layanan pengambilan barang dan mengantar dengan cepat ke konsumennya, pada waktu yang bersamaan.

Saat dilansir dari halaman www.merdeka.com tahun 2017 J&T Express sudah bekerja sama dengan tiga platform *e-commerce* di Indonesia, yakni Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee. Untuk memberikan jaminan layanan, perseroan memiliki nilai tambah, seperti klaim maksimal tiga hari kerja untuk barang pengiriman yang hilang/rusak, tracking system online, dan titik lokasi 2000 drop point.

Kotler & Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Kualitas layanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas layanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Kualitas layanan merupakan evaluasi pelanggan tentang kesempurnaan kinerja layanan. Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Jadi dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan akan tercipta. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa yang memberikan layanan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang layanan yang diberikan kepada konsumen (panjaitan & yulianti, 2016).

Salah satu perusahaan yang penulis observasi adalah PT. J&T Express Di Kabupaten Banjar yang juga salah satu Drop Point yang menerapkan prinsip kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan para konsumennya. Namun seiring berjalannya waktu ditambah meningkatnya pengiriman barang dari luar kota dan pengantaran barang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan pada PT. J&T Express di Kabupaten Banjar menjadi turun.

Berdasarkan observasi kepada para konsumen PT. J&T Express di Kabupaten Banjar masalah yang muncul tentang kualitas pelayanan adalah kurangnya peaking barang para konsumen yang disediakan oleh PT. J&T Express di Kabupaten Banjar memiliki keterbatasan. selain itu, keterlambatan pengantaran barang oleh sprinter ke konsumen yang dirasa termasuk dalam menurunnya kualitas pelayan pada J&T Express di Kabupaten Banjar juga disebabkan oleh pengiriman barang yang meningkat dari luar kota ke Kabupaten Banjar sehingga menyebabkan para sprinter terlambat dalam pengantaran barang ke alamat konsumen selanjutnya.

Metode penelitian

1. Metode Deskriptif

Menurut Sugiono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

2. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pedoman pada data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif, dimana pencarian data perusahaan sehubungan dengan peranan kualitatif pelayanan kemudian digabungkan dengan teori-teori dalam manajemen khususnya dalam peranan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kualitas Pelayanan pada J&T Express Kabupaten Banjar

1) Kualitas Pelayanan dengan Indikator Keandalan

Tabel 1.

Bagaimana Tingkat Pemenuhan Pelayanan J&T Express

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	6	27.3
Puas	13	59.1
Sangat Puas	3	13.6
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 1 di atas, pertanyaan (X1.1) bagaimana tingkat pemenuhan pelayanan J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 6 orang dengan persentase 27,3%, menjawab puas berjumlah 13 orang dengan persentase 59,1%, dan yang menjawab sangat puas berjumlah 3 orang dengan persentase 13,6%.

Tabel 2.

Bagaimana Akurasi Pengiriman Barang yang Dilakukan Karyawan J&T Express

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	5	22.7
Puas	14	63.6
Sangat Puas	3	13.6
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 2 di atas, pertanyaan (X1.2) Bagaimana Akurasi Pengiriman Barang yang Dilakukan Karyawan J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 5 orang dengan persentase 22,7%, menjawab puas berjumlah 14 orang dengan persentase 63,6% dan menjawab sangat puas berjumlah 3 orang dengan persentase 13,6%.

Tabel 3.

Bagaimana Pula Dengan Layanan Antar Jemput Paket Kekonsumen J&T Express

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	16	72.7
Puas	5	22.7
Sangat Puas	1	4.5
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 3 diatas, pertanyaan (X1.3) Bagaimana Pula Dengan Layanan Antar Jemput Paket Kekonsumen J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 16 orang dengan persentase 72.7%, menjawab puas berjumlah 5 orang dengan persentase 22,7% dan menjawab sangat puas berjumlah 1 orang dengan persentase 4,5%

2) Kualitas Pelayanan dengan Indikator Daya Tanggap

Tabel 4.

Apakah Waktu Menunggu Antrian di J&T Express Sangat Membosankan

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	4,5
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	6	27,3
Puas	13	59,1
Sangat Puas	2	9,1
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4 diatas, pertanyaan (X2.1)Apakah Menunggu Antrian di J&T Express Sangat Membosankan, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 1 orang dengan persentase 4,5% , menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 6 orang dengan persentase 27,3%, menjawab puas berjumlah 13 orang dengan persentase 59,1% dan menjawab sangat puas berjumlah 2 orang dengan persentase 9,1%.

Tabel 5.

Bagaimana Kerelaan Para Karyawan J&T Express dalam Membantu Konsumen

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	7	31,8
Puas	13	59,1
Sangat Puas	2	9,1
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 5 diatas, pertanyaan (X2.2)Bagaimana Kerelaan Para Karyawan J&T Express dalam Membantu Konsumen, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada , menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 7 orang dengan persentase 31,8%, menjawab puas berjumlah 13 orang dengan persentase 59,1% dan menjawab sangat puas berjumlah 2 orang dengan persentase 9,1%.

Tabel 6.

Bagaimana Kecepatan Karyawan J&T Express dalam Menangani Masalah Konsumen

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	5	22,7
Puas	13	59,1
Sangat Puas	4	18,2
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 6 diatas, pertanyaan (X2.3) Bagaimana Kecepatan Karyawan J&T Express dalam Menangani Masalah Konsumen, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada , menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 5 orang dengan persentase 22,7%, menjawab puas berjumlah 13 orang dengan persentase 59,1% dan menjawab sangat puas berjumlah 4 orang dengan persentase 18,2%.

3) Kualitas Pelayanan dengan Indikator Jaminan

Tabel 7.

Bagaimana dengan Tingkat Pengetahuan yang Dimiliki oleh J&T Express

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	9	40.9
Puas	10	45.5
Sangat Puas	3	13.6
Total	22	100

sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 7 di atas, pertanyaan (X3.1) Bagaimana dengan Tingkat Pengetahuan yang Dimiliki oleh Karyawan J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 9 orang dengan persentase 40,9%, menjawab puas berjumlah 10 orang dengan persentase 45,5% dan menjawab sangat puas berjumlah 3 orang dengan persentase 13,6%

Tabel 8.

Bagaimana dengan Situasi Keamanan dalam Pengiriman Barang di J&T Express

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	8	36.4
Sangat Puas	14	63.6
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 8 di atas, pertanyaan (X3.2) Bagaimana dengan Situasi Keamanan dalam Pengiriman Barang J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab puas berjumlah 8 orang dengan persentase 3,64% dan menjawab sangat puas berjumlah 14 orang dengan persentase 63,6%.

Tabel 9.

Bagaimana Pula dengan Perhatian Koordinator J&T Express terhadap Konsumen

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	2	9.1
Puas	18	81.8
Sangat Puas	2	9.1
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 9 di atas, pertanyaan (X3.3) Bagaimana Pula dengan Perhatian Koordinator J&T Express terhadap Konsumen, responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 2 orang atau dengan persentase 9,1%, menjawab puas berjumlah 18 orang dengan persentase 81,1% dan menjawab sangat puas berjumlah 2 orang dengan persentase 9,1%.

4) Kualitas Pelayanan dengan Indikator Empati

Tabel 10.

Kemampuan untuk Mendengarkan Keluhan Para Konsumen

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	9	40.9
Puas	6	27.3
Sangat Puas	7	31.8
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 10 di atas, pertanyaan (X4.1) Kemampuan untuk Mendengarkan Keluhan Para Konsumen, responden menjawab sangat tidak puas jumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 9 orang atau dengan persentase 40,9%, menjawab puas berjumlah 6 orang dengan persentase 27,3% dan menjawab sangat puas berjumlah 7 orang dengan persentase 31,8%.

Tabel 11
Kemampuan Karyawan untuk Memahami Keinginan Konsumen

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	11	50.0
Puas	11	50.0
Sangat Puas	0	0
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 11 di atas, pertanyaan (X4.2) Kemampuan Karyawan untuk Memahami Keinginan Konsumen, responden menjawab sangat tidak puas jumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 11 orang atau dengan persentase 50,0%, menjawab puas berjumlah 11 orang dengan persentase 50,0% dan menjawab sangat puas berjumlah 0 orang atau tidak ada.

Tabel 12
Bagaimana Komitmen terhadap Pemberian Pelayanan yang Baik kepada Konsumen

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	15	68.2
Sangat Puas	7	31.8
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 12 diatas, pertanyaan (X4.3) Bagaimana Komitmen terhadap Pemberian Pelayanan yang Baik kepada Konsumen, responden menjawab sangat tidak puas jumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab puas berjumlah 15 orang dengan persentase 68,2% dan menjawab sangat puas berjumlah 7 orang dengan persentase 31,8%.

5) Kualitas Pelayanan Dengan Indikator Bukti Langsung

Tabel 13
Bagaimana Fasilitas yang Ada pada Drop Point J&T Express

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0

Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	13	59.1
Puas	9	40.9
Sangat Puas	0	0
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 13 di atas, pertanyaan (X5.1) Bagaimana Fasilitas yang Ada pada Drop Point J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas jumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 13 orang dengan persentase 59,1%, menjawab puas berjumlah 9 orang dengan persentase 40,9% dan menjawab sangat puas berjumlah 0 orang atau tidak ada.

Tabel 14
Bagaimana Desain interior dan Tata Letak Antrian dan Tempat Duduk J&T Express

JawabanResponden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	13	59.1
Puas	9	40.9
Sangat Puas	0	0
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 14 di atas, pertanyaan (X5.2) Bagaimana Desain Interior dan Tata Letak Antrian dan Tempat Duduk J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas jumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 13 orang dengan persentase 59,1%, menjawab puas berjumlah 9 orang dengan persentase 40,9% dan menjawab sangat puas berjumlah 0 orang atau tidak ada.

Tabel 15
Bagaimana Pelayanan Jumlah Admin yang Tersedia pada J&T Express

JawabanResponden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	5	22.7
Puas	15	68.2
Sangat Puas	2	9.1
Total	22	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 15 di atas, pertanyaan (X5.3) Bagaimana Pelayanan Jumlah Admin yang Tersedia J&T Express, responden menjawab sangat tidak puas jumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, menjawab cukup puas berjumlah 5 orang dengan persentase 22,7%, menjawab puas berjumlah 15 orang dengan persentase 68,2% dan menjawab sangat puas berjumlah 2 orang dengan persentase 9,1%

2. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen J&T Express Kabupaten Banjar

1) Kepuasan konsumen untuk Indikator Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 16
Saya Sangat Puas menjadi Pelanggan di J&T Express Kabupaten Banjar

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0

Cukup Puas	8	36.4
Puas	6	27.3
Sangat Puas	8	36.4
Total	22	100

Sumber Data diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 16 diatas, Pertanyaan (Y1.1) Saya Sangat Puas menjadi Pelanggan di J&T Express Kabupaten Banjar. Responden menjawab sangat tidak puas berjumlah 0 atau tidak ada, menjawab tidak puas berjumlah 0 orang atau tidak ada, responden menjawab cukup puas sebanyak 8 orang dengan persentase 36,4%, responden yang menjawab puas sebanyak 6 orang dengan persentase sebanyak 27,3%, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 8 orang dengan persentase 36,4%

Tabel 17

Secara Keseluruhan Pelayanan yang Diberikan J&T Express Kabupaten Banjar Sangat Baik

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	9	40.9
Puas	5	22.7
Sangat Puas	8	36.4
Total	22	100

Sumber Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 17 diatas, pertanyaan (Y1.2) Secara keseluruhan Pelayanan yang diberikan J&T Express Kabupaten Banjar, responden menjawab sangat tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab cukup puas sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 40,9%, responden menjawab puas sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 22,7%, responden menjawab sangat puas sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 36,4%.

Tabel 18

Secara Keseluruhan Saya Sangat Puas dengan Pelayanan J&T Express Kabupaten Banjar

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	7	31.8
Puas	6	27.3
Sangat Puas	9	40.9
Total	22	100

Sumber Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 18 diatas, pertanyaan (Y1.3) secara keseluruhan saya sangat puas dengan pelayanan J&T Express Kabupaten Banjar, responden menjawab sangat tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab cukup puas sebanyak 7 orang dengan persentase 31,8%, responden menjawab puas sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 27,3%, dan responden menjawab sangat puas sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 40,9%.

2) **Kepuasan Konsumen dengan Indikator Repurchase Intention**

Tabel 19

Saya akan Tetap Datang ke J&T Express Kabupaten Banjar untuk Pengiriman Barang Dimasa Yang akan Datang

Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	0	0
Puas	15	68.2
Sangat Puas	7	31.8
Total	22	100

Sumber Data diolah,2020

Berdasarkan table 19 diatas, pertanyaan (Y2.1) saya akan tetap datang ke J&T Express kabupaten banjar untuk pengiriman barang dimasa yang akan datang, responden menjawab sangat tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak aada, responden menjawab cukup puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab puas sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 68,2%, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 31,8%.

Tabel 20

Saya Senang memberitahukan kepada Orang Lain bahwa Saya Pelanggan J&T Express Kabupaten Banjar

JawabanResponden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	15	68.2
Puas	7	31.8
Sangat Puas	0	0
Total	22	100

Sumber Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 20 diatas, pertanyaan (Y2.2) saya senang memberitahukan kepada orang lain bahwa saya pelanggan J&T Express Kabupaten Banjar, responden menjawab sangat tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab cukup puas sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 68,2%,, responden menjawab puas sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 31.8% dan responden menjawab sangat puas sebanyak 0 orang atau tidak ada.

Tabel 21

Saya akan Merekomendasikan J&T Express Kabupaten Banjar kepada Teman dan Keluarga Saya

JawabanResponden	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	8	36.4
Puas	10	45.5

Sangat Puas	4	18.2
Total	22	100

Sumber Data diolah,2020

Berdasarkan tabel 20 diatas, pertanyaan (Y2.3) saya akan merekomendasikan J&T Express Kabupaten Banjar kepada teman dan keluarga saya, responden menjawab sangat tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab tidak puas sebanyak 0 orang atau tidak ada, responden menjawab cukup puas sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 36.4%, responden yang menjawab sangat puas sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 45,5%, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 18,2%.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam rangka meningkatkan Kepuasan Konsumen J&T Express Kabupaten Banjar memiliki dampak yang sangat baik ini dapat dilihat dari jawaban responden pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Drop Point J&T Express yang dirasa sudah cukup puas dalam pelayanan terhadap konsumen. Pada pemberian tingkat pelayanan,akurasi pengiriman barang ke alamat para konsumen yang sangat jarang terjadi kesalahan atau ketidak puasan konsumen yang dirasa sudah cukup puas, dan layanan antar jemput barang dari rumah konsumen ketika para konsumen tidak bisa datang ke kantor untuk melakukan pengiriman barang maka para Sprinter yang akan datang untuk melakukan penjemputan paket, para konsumen juga merasa cukup puas terhadap ketanggapan para karyawan dalam menangani permasalahan dan keinginan para konsumen. Selain itu konsumen pun merasa puas terhadap situasi keamanan dalam pengiriman barang mereka seperti peaking yang dilapisi dengan plastik anti basah dan penggunaan bubble wrap untuk menunjang keamanan pengiriman barang para konsumen agar tidak mudah rusak ketika dalam perjalanan serta pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen dan mampu mendengarkan keluhan para konsumen pun sudah dirasa sangat puas. Drop Point J&T Express pun juga memberikan fasilitas untuk menunjang kepuasan dan kenyamanan para konsumen seperti pemberian tempat duduk antrian yang cukup banyak disertai ruangan yang ber-AC dan pelayanan jumlah admin yang cukup untuk para konsumen yang datang ke Drop Point agar tidak terlalu lama menunggu antrian yang dirasa sudah cukup puas untuk pemberian kualitas pelayanan agar menunjang kepuasan konsumen.
2. Kepuasan konsumen menjadi sangat penting bagi kelangsungan bisnis apalagi di bidang Ekspedisi atau jasa, tingkat kepuasan konsumen J&T Express Kabupaten Banjar pun dapat dilihat pada jawaban para konsumen yang cenderung menjawab merasa puas terhadap pelayanan maupun merasa cukup puas menjadi pelanggan J&T Express di kabupaten banjar. dan dapat dilihat juga dari jawaban para konsumen yang dirasa sudah puas dan akan tetap melakukan pengiriman barang dimasa yang akan datang pada J&T Express Kabupaten Banjar. Para konsumen pun merasa cukup puas untuk memberitahukan kepada orang lain bahwa mereka adalah konsumen J&T Express Kabupaten Banjar, tentunya para konsumen ini merasa cukup puas menjadi pelanggan J&T Express Kabupaten Banjar bukan tanpa sebab ini tidak luput dari kualitas pelayanan yang diberikan dan pengiriman barang yang aman disertai kecepatan waktu dalam proses pengiriman barang itu sendiri dan tentunya ketelitian yang baik oleh para karyawan beserta koordinator dalam memenuhi kepuasan para konsumen.

1. Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak J&T Express Kabupaten Banjar kepada para konsumen agar lebih di tingkatkan lagi terutama dalam pemberian fasilitas tempat duduk untuk antrian para konsumen yang kurang bila terjadi kedatangan konsumen yang cukup

banyak ke Drop Point, pengawasan Koordinator harap lebih di tingkatkan lagi dalam mengawasi para karyawan agar bekerja lebih cepat ketika terjadi antrian konsumen yang cukup banyak untuk menghindari ketidaknyamanan para konsumen yang sedang antri.

2. Pihak Ekspedisi J&T Express Kabupaten Banjar harus mempertahankan kualitas pengiriman barang dan keamanan barang para konsumen yang akan dikirim karena ini akan sangat mempengaruhi kepuasan para konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi ini agar konsumen selalu mempercayakan pengiriman barang pada J&T Express Kabupaten Banjar dimasa yang akan datang, kecepatan waktu dalam proses pengiriman barang pun menjadi salah satu pertimbangan yang sangat penting bagi kepuasan para konsumen dan para karyawan diharapkan melakukan penyortiran barang ke alamat para konsumen lebih cepat untuk semakin menunjang kepuasan para konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Danang Sunyoto. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susan M. Gage. (2006). *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Damos Sihombing dan Wisnu Chandra K. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Basu Swasta. (1984). *Azas-azas Manajemen Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- J. Paul Peter dan Jerry C. Olson. (1996). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*. (Damos Sihombing dan Yati Sumiharti. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Depdikbud. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Depdikbud. (1986). *Kamus Pelajar*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi V. Yogyakarta. Penerbit ANDI.
- Toni Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.
- Zulian Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.
- Nurhasyim. (2010). Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. (diakses tanggal 30 desember 2001 jam 14.20).
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Adam, M. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Assauri, S. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015
- Aswawi, N. dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, UIN-Malang: UIN-Malang Press, 2009