

Pengaruh Harga Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kalideres

Windi Klaudia Sinaga¹, Darma Wijaya²

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Jl. Kamal Raya No.18, RT.6/RW.3, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730.

Email: windisinaga32@gmail.com¹, darma.dwa@bsi.ac.id²

Submit:	Revisi:	Terima	Terbit Online:
14-07.2026	11-08-2026	14-08-2026	19-08-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan jasa pengiriman dalam mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 40 pelanggan J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan ketepatan pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, harga dan ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan pengiriman merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dibandingkan harga. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan ketepatan pengiriman dan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga serta mampu meningkatkan daya saing perusahaan.

Kata kunci: Harga, Ketepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, J&T Express

Abstract - Customer satisfaction is one of the important factors that determine the success of delivery service companies in retaining customers amidst increasingly fierce competition. This study aims to analyze the effect of price and delivery accuracy on customer satisfaction at J&T Express Citra 7 Kalideres Branch. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were obtained by distributing questionnaires to 40 customers of J&T Express Citra 7 Kalideres Branch, then analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that partially price does not have a significant effect on customer satisfaction, while delivery accuracy has a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, price and delivery accuracy affect customer satisfaction. The research findings indicate that delivery accuracy is a more dominant factor in increasing customer satisfaction than price. Therefore, companies need to continue to improve delivery accuracy and service quality to maintain customer satisfaction and be able to increase company competitiveness.

Keywords: Price, Delivery Timeliness, Customer Satisfaction, J&T Express

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan pesatnya pertumbuhan *e-commerce* telah meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang. Meningkatnya aktivitas belanja daring mendorong perusahaan ekspedisi untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat waktu, dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antarperusahaan jasa pengiriman semakin ketat sehingga setiap perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan. J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang

banyak digunakan masyarakat karena telah terintegrasi dengan berbagai platform *e-commerce* dan menyediakan beragam pilihan layanan pengiriman. Meskipun demikian, perusahaan tetap menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan industri logistik yang semakin kompetitif.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan jasa. Pelanggan yang memperoleh layanan sesuai harapan cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain (Amerta & Madhavi, 2023; Astono et al., 2025). Sebaliknya, ketidaksesuaian

antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima dapat menurunkan tingkat kepuasan. Dalam jasa pengiriman, harga dan ketepatan pengiriman merupakan faktor yang sering dipertimbangkan pelanggan dalam memilih perusahaan ekspedisi. Pelanggan mengharapkan harga yang sesuai dengan manfaat yang diperoleh serta layanan pengiriman yang tepat waktu, aman, dan dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil observasi di J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, pelayanan kurir dan admin yang dinilai kurang memadai, serta lamanya proses pengembalian barang. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diberikan sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan apabila tidak segera diperbaiki.

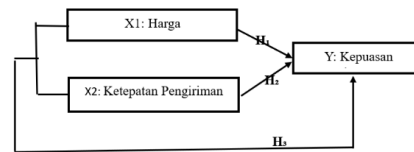
Penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa pengiriman telah banyak dilakukan. (Khurrohman & Junaidi, 2023; Kurniawan et al., 2026) menemukan bahwa harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Hafizha & Nuryani, 2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Selanjutnya, (Siregar et al., 2024) membuktikan bahwa harga, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen jasa ekspedisi, sedangkan (Utomo & Putra, 2024; Prasetyo & Mulyani, 2026) memperoleh hasil serupa pada pengguna jasa TIKI.

Meskipun penelitian terdahulu menunjukkan bahwa harga dan ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hasil tersebut belum tentu dapat digeneralisasikan pada setiap perusahaan maupun wilayah operasional karena adanya perbedaan karakteristik pelanggan, kualitas pelayanan, dan kondisi operasional perusahaan. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya mengkaji kepuasan pelanggan dengan melibatkan beberapa variabel sekaligus, seperti kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga belum banyak penelitian yang secara khusus memfokuskan analisis pada pengaruh harga dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang hanya menguji pengaruh harga dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres sebagai objek penelitian yang memiliki karakteristik operasional dan pelanggan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dengan memperkaya kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada industri jasa pengiriman, khususnya terkait peran harga dan

ketepatan pengiriman. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan, terutama pada aspek ketepatan pengiriman dan penetapan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres.



Sumber: (Penulis, 2026)

Gambar 1. Kerangka berpikir

Menurut Sugiyono (2022), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui pengumpulan dan analisis data. Hipotesis disusun berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu sehingga menjadi dasar dalam pengujian hubungan antarvariabel yang diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H_a: Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres.

H_o: Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres.

H_{a2}: Ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres.

H_{o2}: Ketepatan pengiriman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres.

H_{a3}: Harga dan ketepatan pengiriman secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres.

H_{o3}: Harga dan ketepatan pengiriman secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2019) dalam (Gofur, 2019), pendekatan asosiatif berfokus pada pemahaman hubungan antara sejumlah variabel. Secara operasional, metode kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme yang diterapkan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian, di mana data yang dikumpulkan berupa angka dan dianalisis secara statistik. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui pengaruh variabel Harga (X_1) dan Ketepatan Pengiriman (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan menguji hubungan antarvariabel melalui analisis statistik.

Penelitian dilaksanakan di J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres, Jakarta Barat. Waktu penelitian dimulai pada 04 April 2026 sampai dengan 19 Juni 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria responden meliputi pelanggan yang telah menggunakan layanan J&T Express minimal dua kali, pernah melakukan pengiriman atau menerima paket melalui J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres dalam enam bulan terakhir, serta berdomisili di wilayah Kalideres, Jakarta Barat. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert sebagai instrumen pengumpulan data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan referensi lain yang relevan dengan penelitian. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan aplikasi IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap butir pernyataan, uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji linearitas. Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel Harga (X_1) dan Ketepatan Pengiriman (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dan uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu, dilakukan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel Harga dan Ketepatan Pengiriman dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan.

Operasional variabel merupakan penjabaran variabel penelitian ke dalam definisi operasional, indikator, sumber teori, dan skala pengukuran yang digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian. Variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (independent), yaitu harga (X_1) dan ketepatan pengiriman (X_2), serta variabel terikat (dependent), yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun operasional variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Peneliti terdahulu

NO	Topik	Variabel	Sumber teori	Skla
----	-------	----------	--------------	------

1	Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen	X1: Harga X2: Ketepatan waktu pengiriman X3: Kualitas layanan Y: Kepuasan pelanggan	(Khurrohmah & Junaidi, 2023)	Like rt (1-5)
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi JNE	X1: Kualitas pelayanan X2: Harga X3: Kepercayaan Y: Kepuasan pelanggan	(Putri & Handayani, 2023)	Like rt (1-5)
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express	X1: Kualitas Pelayanan X2: Ketepatan Waktu X3: Tarif Pengiriman X4: Fasilitas Y: Kepuasan Pelanggan	(Hafizha & Nuryani, 2019)	Like rt (1-5)

Sumber: (Penulis, 2026)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelanggan lebih mengutamakan kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan. Dengan demikian, harga bukan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

Sebaliknya, ketepatan pengiriman terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam mengirimkan paket sesuai dengan waktu yang dijanjikan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Ketepatan pengiriman menjadi aspek yang paling diperhatikan pelanggan karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang mereka rasakan.

Secara simultan, harga dan ketepatan pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun harga tidak berpengaruh secara parsial, kombinasi antara harga yang kompetitif dan ketepatan pengiriman tetap memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres perlu mempertahankan ketepatan pengiriman serta menerapkan kebijakan harga yang sesuai agar mampu meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

3.1. Karakteristik responden

3.1.1 Jenis Kelamin

Tabel 2. Output jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	15	37,5%
Perempuan	25	62,5%
Total	40	100%

Sumber: (Penulis, 2026)

Tabel menampilkan jika mayoritas pengguna J&T Express yakni perempuan sebanyak 25 orang (62,5%). Sementara itu, sisanya merupakan responden laki-laki dengan jumlah 15 orang (37,5%) dari total keseluruhan 40 responden.

3.1.2 Usia

Tabel 3. Output Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20	6	15%
20-30	30	75%
31-40	4	10%
Total	40	100%

Sumber: (Penulis, 2026)

Jika dilihat dari tabel diatas dapat dilihat dari total 40 responden terdapat 3 kategori karakteristik responden berdasarkan usia. Pertama, terdapat 6 orang (15%) berusia <20 tahun. Kedua, terdapat 30 orang (75%) berusia 20-30 tahun. Ketiga, terdapat 4 orang (10%) berusia 31-40 tahun. Sehingga pengguna terbanyak dalam peneliti ini berumur 20 hingga 30 tahun.

3.1.3 Pekerjaan

Tabel 4. Output Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	10	25%
Karyawan Swasta	27	67,5%
Ibu Rumah Tangga	1	2,5%
Lainnya	2	5%

Total	20	100%
-------	----	------

Sumber: (Penulis, 2026)

Pada tabel dapat dilihat dari total 40 responden terdapat 4 kategori karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Pertama, terdapat 10 orang (27,5%) pekerjaan pelajar /mahasiswa. Kedua, terdapat 27 orang (65%) pekerjaan karyawan swasta. Ketiga, terdapat 1 orang (2,5%) pekerjaan ibu rumah tangga. Keempat, terdapat 2 orang (5%) pekerjaan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa, pelanggan J&T Express didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan karyawan swasta.

3.2. Hasil Analisis Data

3.2.1 Uji validitas

Hasil dari uji validitas mengindikasikan jika semua item pernyataan pada variabel Harga (X1), Ketepatan Pengiriman (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) telah terbukti valid dan dianggap pantas untuk digunakan dalam penelitian.

Hasil pengujian dalam penelitian ini adalah :

Tabel 5. Output Uji validitas variabel Harga (X1)

DF=40-2=38		>0,3120
Item	r hitung	Kesimpulan
P1	0.736**	Valid
P2	0.829**	Valid
P3	0.794**	Valid
P4	0.692**	Valid
P5	0.736**	Valid
P6	0.687**	Valid
P7	0.665**	Valid

Sumber: (Sinaga, 2026)

Seluruh item sah/valid karena nilai r hitung > r tabel (0,3120) pada tingkat signifikansi 5% (DF = 40 - 2 = 38).

Tabel 6. Output Uji validitas variabel Ketepatan Pengiriman (X2)

DF=40-2=38		>0,3120
Item	r hitung	kesimpulan
P8	0.784**	Valid
P9	0.828**	Valid
P10	0.672**	Valid
P11	0.731**	Valid
P12	0.773**	Valid
P13	0.785**	Valid
P14	0.635**	Valid

Sumber: (Penulis, 2026)

Keterangan: Seluruh item sah/valid karena nilai r hitung $> r$ tabel (0,3120) pada tingkat signifikansi 5% (DF = 40 - 2 = 38).

Tabel 7. Output Uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y)

DF=40-2=38		>0,3120
Item	r hitung	Kesimpulan
P15	0.768**	Valid
P16	0.820**	Valid
P17	0.785**	Valid
P18	0.715**	Valid
P19	0.814**	Valid
P20	0.777**	Valid
P21	0.793**	Valid

Sumber: (Penulis, 2026)

Keterangan: Seluruh butir pernyataan sah/valid karena nilai r hitung $> r$ tabel (0,3120) pada tingkat signifikansi 5% (DF = 40-2=38).

3.2.2 Uji Reliabilitas

Tabel 8. Output Uji Reliabilitas

Variabel	Standar Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Harga	0,7	0,868	Reliabel
Ketepatan pengiriman	0,7	0,865	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,7	0,894	Reliabel

Sumber: (Sinaga, 2026)

Berdasarkan tabel tersebut semua pernyataan variabel menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Oleh karena itu, dinyatakan jika semua variabel menunjukkan tingkat keandalan yang baik atau reliable.

3.2.3 Uji Asumsi Klasik

Tabel 9. Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	2,4428198

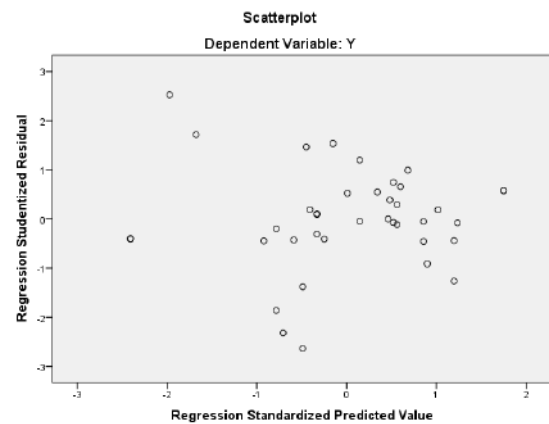
Most Extreme Differences	Absolute	0,172
	Positive	0,09
	Negative	-0,172
Kolmogorov-Smirnov Z		1,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,186

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: (Penulis, 2026)

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov didapat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* Adalah 0,186 $> 0,05$. Hasil uji normalitas pada variabel penelitian ini menunjukkan signifikan $> 0,05$. Maka semua variabel dinyatakan berdistribusi normal.



Sumber: (Sinaga, 2026)

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2. Output Uji Heteroskedastisitas
Hasil uji heteroskedastisitas menampilkan jika titik-titik pada grafik scatterplot memencar secara tidak beraturan dan tidak membuat pola tertentu. Oleh karena itu, dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 10. Output Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	0,442	2,264
X2	0,442	2,264

Sumber: (Sinaga, 2026)

Hasil uji multikolinearitas memperlihatkan bahwa variabel X1 dan X2 mempunyai nilai Tolerance sebesar 0,442 ($> 0,10$) dan nilai VIF sebesar 2,264 (< 10). Sehingga model regresi bebas dari gejala multikolinearitas (tidak terjadi korelasi yang tinggi antarvariabel independen).

Tabel 11. Output Uji Linearitas

Model	Unstandardized
(Constant)	4,272

X1	-0,112
X2	0,952

Sumber: (Sinaga, 2026)

Tabel menunjukkan persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ dimana hasil analisis diperoleh $Y = 4,272 - 0,112 + 0,952$. Persamaan diatas dapat jelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta = 4,272): Jika variabel Harga (X1) dan Ketepatan Pengiriman (X2) bernilai nol, maka nilai dasar Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 4,272.
2. Koefisien Harga (X1 = -0,112): Harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Setiap kenaikan 1 satuan harga akan menurunkan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,112 satuan (dengan asumsi variabel lain konstan).
3. Koefisien Ketepatan Pengiriman (X2 = 0,952): Ketepatan pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Setiap kenaikan 1 satuan ketepatan pengiriman akan menumbuhkan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,952 satuan (dengan asumsi variabel lain konstan).

3.2.4 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 12. Output Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
(Constant)	1,080	,287
X1	-,594	,556
X2	5,105	,000

Sumber: (Sinaga, 2026)

1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan
Nilai t hitung sebesar $-0,594 < t$ tabel 2,026 dan nilai signifikansi $0,556 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian, Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Pengaruh Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan
Nilai t hitung $5,105 > t$ tabel 2,026 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, Ketepatan Pengiriman berpengaruh signifikan pada Kepuasan Pelanggan.

3.2.5 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 13. Output Uji Simultan (Uji F)

model	f	Sig.
Regression	24,776	.000 ^b
Residual		
Total		

Sumber: (Sinaga, 2026)

Hasil pengujian simultan (uji F) menampilkan nilai F hitung sebesar 24,776 dan signifikansi 0,000. Karena F hitung ($24,776 > F$ tabel (3,25) dan signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kesimpulan: Variabel Harga (X1) dan Ketepatan Pengiriman (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa variabel harga dan ketepatan pengiriman secara

bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara penetapan harga yang sesuai dan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan pengiriman yang tepat waktu.

Temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika kinerja layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks jasa pengiriman, pelanggan tidak hanya mempertimbangkan besarnya biaya yang dikeluarkan, tetapi juga mengharapkan paket diterima tepat waktu, aman, dan sesuai dengan estimasi yang dijanjikan. Oleh karena itu, harga dan ketepatan pengiriman secara bersama-sama menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian (Khurrohman & Junaidi, 2023), (Hafizha & Nuryani, 2019), serta (Siregar et al., 2024), yang menyimpulkan bahwa harga dan ketepatan pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa pengiriman. Persamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, meskipun tingkat pengaruh masing-masing variabel dapat berbeda pada setiap perusahaan dan karakteristik pelanggan.

Namun, hasil uji parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan ketepatan pengiriman berpengaruh signifikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelanggan J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres lebih memprioritaskan kecepatan dan ketepatan layanan dibandingkan perbedaan harga. Pelanggan cenderung tetap menggunakan jasa pengiriman apabila paket diterima tepat waktu dan dalam kondisi baik, meskipun tarif yang dikenakan tidak selalu menjadi yang paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa dalam industri jasa pengiriman, kualitas pelaksanaan layanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan aspek harga.

Secara manajerial, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres perlu memprioritaskan peningkatan ketepatan pengiriman melalui pengelolaan operasional yang lebih efektif, peningkatan koordinasi antara kurir dan petugas administrasi, serta pemantauan proses distribusi secara berkala. Di sisi lain, perusahaan tetap perlu mempertahankan kebijakan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan agar mampu menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.

3.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 14. Output Uji Koefisien Determinasi (R^2)

model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Errod of the Estimate
1	.757 ^a	.573	.549	2,50797

Sumber: (Sinaga, 2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 4,272 - 0,112 X_1 + 0,952 X_2$. Nilai koefisien regresi variabel Harga (X_1) sebesar -0,112 dengan nilai signifikansi sebesar $0,556 > 0,05$ sehingga variabel Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel Ketepatan Pengiriman (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,952 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga variabel Ketepatan Pengiriman berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa

1. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres. Sebaliknya, ketepatan pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa semakin tepat waktu proses pengiriman, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, harga dan ketepatan pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel harga dan ketepatan pengiriman mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 57,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.
2. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai kepuasan pelanggan pada industri jasa pengiriman dengan menunjukkan bahwa pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan tidak selalu signifikan, sedangkan ketepatan pengiriman merupakan faktor yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Temuan ini memperkuat konsep bahwa kualitas pelaksanaan layanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres untuk memprioritaskan peningkatan ketepatan pengiriman melalui pengelolaan operasional yang lebih efektif, peningkatan koordinasi antarpetugas, serta pemantauan proses distribusi secara berkala. Di sisi lain, perusahaan perlu mempertahankan kebijakan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.
4. Bagi industri logistik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang

berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keunggulan kompetitif perusahaan jasa pengiriman tidak hanya ditentukan oleh aspek harga, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan pengiriman yang tepat waktu, andal, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, J&T Express Cabang Citra 7 Kalideres disarankan untuk

1. Terus meningkatkan ketepatan pengiriman, menjaga kualitas pelayanan, serta menerapkan kebijakan harga yang kompetitif guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan respons terhadap keluhan pelanggan dan melakukan evaluasi operasional secara berkala agar kualitas layanan tetap terjaga.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, atau loyalitas pelanggan, menggunakan jumlah sampel yang lebih besar, serta memperluas objek penelitian pada perusahaan jasa pengiriman lainnya agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

REFERENSI

- Amerta, L., & Madhavi, I. (2023). Exploring Service Quality and Customer Satisfaction in the Service Industry: A Mixed-Methods Analysis. *Journal on Economics, Management and Business Technology*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35335/jembut.v2i1.184>
- Astono, A.D., Suharti, Purwanto, E., & Purwanto, D. (2025). The Role Of Customer Satisfaction As Amediation Between The Influence Of Service Quality And Corporate Image On Customer Loyalty. *International Conference on Economics, Management, Business, and Accounting*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35335/jembut.v2i1.184>.
<https://doi.org/10.30651/iconemba.v2i1.30491>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Journal Homepage: Http://Jrmb. Ejournal-Feuniat. Net/Index. Php/JRMB*, 37(44), 38–43.
- Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Khurrohman, T., & Junaidi, M. R. (2023). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal of*

- Economics and Business Research (JUEBIR)*, 2(2), 142–153.
- Kurniawan, R., Fitriyanti, A., Syukuraeni, R. N., Zuhdi, F. N., Fany, F., & Rudianto, R. (2026). Analisis Determinasi Minat Belanja Online: Bukti Empiris tentang Kemudahan Penggunaan dan Promosi Harga. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(4), 787–794. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i4.507>
- Prasetyo, D. A., & Mulyani, A. S. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Jamaah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Jakarta Timur: The Effect of Service Quality and Price on Pilgrim Satisfaction at Umrah Travel Organizers (PPIU) in East Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Cakrawarti*, 1(2), 334–346. <https://doi.org/10.67183/jmac.v1i2.102>
- Putri, A. T., & Handayani, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi JNE. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(02), 44–53.
- Siregar, F., Pristiyono, P., & Rambe, B. H. (2024). Analisis harga, ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa ekspedisi Labuhanbatu. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4642–4656.
- Utomo, W. T., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 41–52.