



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Complain Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Wilayah Asakota

**M. Riaas Rasyid**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

E-mail: [m.riaasrasyid.stiebima19@gmail.com](mailto:m.riaasrasyid.stiebima19@gmail.com)

**Irma Mardian**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima

E-mail: [irmamardian@gmail.com](mailto:irmamardian@gmail.com)

**Abstract.** *In this era of globalization, business people continue to rack their brains to meet the desires and needs of consumers who are increasingly numerous and diverse. This is a challenge that business people must face to make consumers satisfied with everything they need. Not only does the manufacturing industry dominate economic activity throughout the world, but the service industry also plays an important role. One of the logistics companies that is considered the most favorite used by consumers is J & T Express. (Aprisia & Mayliza, 2017) defines service quality as a measure of how well the level of service provided meets customer expectations.*

**Keywords:** *globalization, consumers, industry*

**Abstrak.** Di era globalisasi seperti ini membuat para pelaku bisnis terus memutar otak untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin banyak dan beragam. Ini merupakan tantangan yang harus dihadapi para pelaku bisnis untuk membuat konsumen puas dengan segala yang mereka butuhkan. Tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi aktivitas perekonomian di seluruh dunia, namun industri jasa turut juga memegang peranan cukup penting. Salah satu perusahaan logistik yang terbilang paling favorit yang digunakan oleh konsumen yaitu *J & T Express*. (Aprisia & Mayliza, 2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

**Kata Kunci:** globalisasi, konsumen, industri

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tetapi, komplain sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena akan menghasilkan informasi yang baik yang bersifat positif maupun negatif yang pada akhirnya menghasilkan sebuah interaksi. Komplain adalah kesempatan untuk memperbaiki dan menciptakan kepuasan. Penanganan keluhan yang efektif akan dapat mengkonversi pelanggan yang dirugikan menjadi puas. Komplain dari pelanggan jangan selalu dianggap sebagai sesuatu hal yang negatif bagi perusahaan.

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka.

J&T expres merupakan perusahaan ekspedisi yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. J&T telah membangun cabang di hampir seluruh wilayah Indonesia, salah satunya adalah J&T express Asakota Cabang Kota Bima. J&T Express menjadi salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang cukup dikenal oleh masyarakat di Kota Bima dari beberapa perusahaan jasa pengiriman barang lain yang ada di Kota Bima. J&T Express Asakota Cabang Kota Bima juga menyediakan layanan cepat ke pelanggan dan pengambilan barang, serta juga mendukung perkembangan bisnis *e-commerce*. Beberapa fitur yang terdapat di J&T Asakota, seperti cek harga ongkos kirim dan cek resi untuk mengetahui paket yang dikirim sudah sampai dimana. Biaya kirim tidak jauh beda dengan pesaing lainnya. J&T Express Asakota menyediakan layanan pengiriman barang dalam berbagai bentuk berdasarkan jangka waktu dan jarak tempuh lokasi berdasarkan bentuk barang yang dikirim.

Berdasarkan observasi awal penelitian pada J&T Asakota, terdapat keluhan terkait dengan kualitas pelayanan dan penanganan complain, kualitas pelayanan yang masih kurang dikarenakan pengantaran barang yang masih sering telat sehingga pelanggan seringkali mengambil barangnya sendiri ke kantor J&T express Asakota. Hal ini menyebabkan bosan menunggu barang. Kurangnya respon terhadap konsumen yang ingin mengajukan komplain barang yang dikirim rusak dan terkadang tertukar dengan barang orang lain.

Oleh karena itu itu saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penangan Complain Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Asakota**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Pelayanan pengantaran barang yang masih sering telat sehingga pelanggan seringkali mengambil sendiri barang.
2. Komplain pelanggan kurang ditanggapi dengan baik.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa J&T Express wilayah Asakota?

2. Apakah Penanganan Komplain berpengaruh terhadap positif dan signifikan kepuasan pelanggan jasa J&T Express wilayah Asakota?
3. Apakah kualitas layanan dan penanganan komplain secarabersama-samaberpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa J&T Express wilayah Asakota.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh positif dan signifikan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan jasa J&T Express wilayah Asakota.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain jasa terhadap kepuasan pelanggan jasa J&T Express wilayah Asakota.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Definisi Kualitas Pelayanan**

(Rahayu & Wati, 2020) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

##### **2. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Prastio, 2021) kualitas pelayanan terdapat 5 indikator diantara lain.

- a. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.
- d. *Assurance* (jaminan/keyakinan), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya para konsumennya kepada perusahaan.

- e. *Empathy* (empati) meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **B. Penanganan Complain**

### **1. Definisi Penanganan Complain**

Menurut (Sakti & Mahfudz, 2018) bahwasanya “Keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan”.

### **2. Indikator Penanganan Complain**

Indikator penanganan keluhan menggunakan empat aspek yang penting seperti diungkapkan oleh (Santoso, 2021)

- a. *Adequacy/fairness of the outcome* (Kewajaran/keadilan dalam penanganan keluhan)
- b. *Access* (akses) yaitu akses untuk menyampaikan keluhan mudah bagi pelanggan.
- c. *Friendliness* (keramahan) yaitu pelayanan terhadap pelanggan dengan kebaikan hati dan keakraban.
- d. *Individual handling* (penanganan perorangan) memberi kepercayaan dan empati terhadap pelanggan.

## **C. Kepuasan Pelanggan**

### **1. Definisi kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang dan kecewa seseorang muncul setelah membandingkan hasil produk terhadap kinerja yang diharapkan (Tjiptono, 2016).

### **2. Indikator Kepuasan Konsumen**

Menurut Indrasari (2019) indikator kepuasan konsumen antara lain:

#### **a) Kesesuaian harapan**

Yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

#### **b) Minat berkunjung kembali**

Yaitu kepuasan pelanggan yang diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.

c) Kesiediaan merekomendasikan.

Yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, dan lainnya.

#### **D. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat mendorong ke arah peningkatan kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula (Purba, 2020) Hasil penelitian (Nawangsih & Irwanto, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

#### **E. Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan**

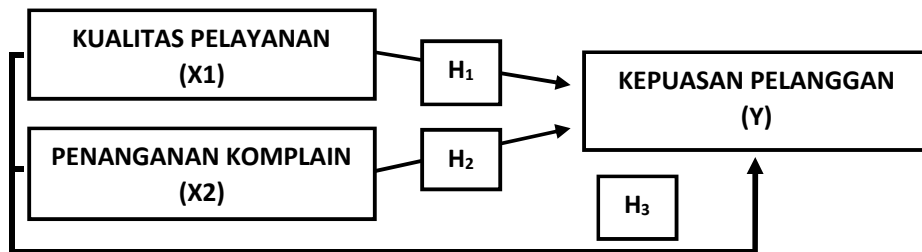
Penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan dapat dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan dijadikan instrument penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan (Salay, 2013) Hasil (Martiwi et al., 2019) tentang pengaruh kualitas layanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Kertajaya di Surabaya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan komplain berpengaruh pada kepuasan nasabah.

#### **F. Hubungan Kualitas Pelayanan, Hubungan Penanganan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hubungan kualitas pelayanan, hubungan penanganan terhadap kepuasan pelanggan adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dandinginkan oleh konsumen. Sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli dan penanganan dalam kepuasan pelanggan. Jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas (Aprisia & Mayliza, 2017) Hasil penelitian (Rahayu & Wati, 2020) menunjukkan kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas pasien BPJS dimediasi oleh kepuasan pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera).

## **G. Hipotesis Penelitian**

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian ini maka penulis menyajikan dalam bentuk kerangka pikir, yaitu sebuah bagan yang berisi tentang arah hubungan antara variabel penelitian seperti berikut ini :



Gambar 1. Kerangka Pikir

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016).

Berdasarkan teori dan permasalahan diatas, dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J & T Express Wilayah Asakota

H2: Penanganan Komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J & T Express Wilayah Asakota

H3: Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J & T Express Wilayah Asakota

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian asosiatif, yakni mencari pengaruh atau hubungan antara variabel dependen dan independen (Sugiyono, 2016) Jadi dalam penelitian ini, peneliti ingin mencari pengaruh antara kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Asakota.

## B. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang di gunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2016). Instrumen penelitian yang digunakan yaitu dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner skala likert.

Skala yang digunakan sebagai berikut:

SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

## C. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen pengguna jasa J&T Express Asakota yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya (*Unknown Population*).

Sampel penelitian menurut Sugiyono (2016) mengungkapkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dikarenakan populasinya tidak diketahui secara pasti, menurut Riduwan (2015), untuk menentukan jumlah sampel dalam populasi yang tidak diketahui maka digunakan rumus *cochran* dan dan diperoleh sampel sebanyak 96 orang.

Teknik pengambilan Sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Menurut Sugiyono (2016), menyatakan bahwa sampling purposive purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu dengan kriteria:

- 1) konsumen sebagai pengguna jasa J&T Express Asakota yang sudah pernah memesan barang maupun yang pernah mengirim barang menggunakan J&T Express Asakota.
- 2) pengguna jasa yang sudah pernah mengajukan komplain.

#### **D. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada kantor J&T Exprers wilayah Kota Bima yang berlokasi di kelurahanJatiwangi, Kecamatan Asakota.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a) Observasi**

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam hal ini observasi dilakukan di J & T Express Wilayah Asakota terkait dengan pelayanan dan penanganan complain maupun tanggapan pengguna.

##### **b) Kuesioner**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket yang berisi sejumlah pernyataan, dimana setiap jawaban dari pertanyaan tersebut memiliki bobot nilai yang berbeda (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan kepada responden berupa kuesioner tertutup, karena dalam penelitian ini setiap pernyataan telah diberikan alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden, setiap butir pernyataan dalam kuesioner diberi bobot 1-5.

##### **c) Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan mencari informasi lewat buku, majalah, koran, dan literatur lainnya yang bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori(Arikunto, 2016). Studi pustaka yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah mencari jurnal-jurnal terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, sehingga menjadi landasan mendukung penyusunan penelitian ini.

#### **F. Tehnik Analisa Data**

##### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2016). Biasanya syarat minimum untuk dianggap valid dan memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,300$  atau lebih. Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka dinyatakan tidak valid

##### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan dapat dipercaya keakuratannya atau tidak. Syarat untuk menyatakan bahwa butir instrument dinyatakan reliabel biasanya apabila nilai Cronbach's Alfa sama dengan atau lebih besar dari 0,6 (Cronbach's Alfa  $\geq 0,6$ ) dan



apabila nilainya berada dibawah 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya (Azwar, 2016).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear *Ordinary Least Square* (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Terdapat beberapa asumsi yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan *multiplinear regression* sebagai alat untuk menganalisa pengaruh variabel-variabel yang diteliti. Asumsi-asumsi tersebut diantaranya :

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Asumsi normalitas merupakan persyaratan yang sangat penting pada pengujian kebermaknaan (signifikansi) koefisien regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal sehingga layak dilakukan pengujian statistik. Pada penelitian ini, uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji kolmogorov-smirnov dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak.

#### b) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016)“Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas didalam sebuah regresi dapat dicermati hal berikut: Jika nilai tolerance-nya  $> 0,1$  dan  $VIF < 10$  maka tidak terjadi masalah Multikolonieritas dan jika nilai toelence-nya  $< 0,1$  dan  $VIF > 10$  maka terjadi Multikolonieritas.

#### c) Uji Heterodastisitas

Menggunakan grafik *scatter plot* apabila titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak memiliki pola yang jelas serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak ada terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk di pakai memprediksi variabel Y.

#### d) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada priode t dengan kesalahan pada priode t-1 (sebelumnya). Pengambilan keputusan ada atau tidaknya

autokorelasi menggunakan kriteria DW tabel nilai D-W diantara -2 sampai +2 artinya tidak ada korelasi

#### **4. Uji Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda adalah didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2016)

#### **5. Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi berganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen (Sugiono, 2016). Dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2016)

#### **6. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mempunyai tujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan adanya variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel-variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa adanya variabel-variabel bebas memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel-variabel dependen (Ghozali, 2016)

#### **7. Uji T**

Uji t adalah pengujian signifikansi pengaruh secara parsial yaitu apakah pengaruh ditemukan untuk semua populasi (Sugiyono, 2016).

#### **8. Uji F**

Uji f yaitu uji untuk melihat signifikansi pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dan atau untuk menguji apakah model regresi signifikan atau tidak signifikan.

**HASIL PENELITIAN****A. Pembahasan Hasil Analisis Data**

## 1. Uji validitas

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	1	0,692	0,300	Valid
	2	0,489	0,300	Valid
	3	0,413	0,300	Valid
	4	0,463	0,300	Valid
	5	0,557	0,300	Valid
	6	0,593	0,300	Valid
	7	0,368	0,300	Valid
	8	0,469	0,300	Valid
	9	0,548	0,300	Valid
	10	0,691	0,300	Valid
Penanganan complain	1	0,509	0,300	Valid
	2	0,509	0,300	Valid
	3	0,649	0,300	Valid
	4	0,758	0,300	Valid
	5	0,624	0,300	Valid
	6	0,721	0,300	Valid
	7	0,702	0,300	Valid
	8	0,681	0,300	Valid
Kepuasan pelanggan	1	0,720	0,300	Valid
	2	0,747	0,300	Valid
	3	0,787	0,300	Valid
	4	0,820	0,300	Valid
	5	0,812	0,300	Valid
	6	0,743	0,300	Valid

Sumber: hasil data dari spss V.22

Tabel 1 di atas merupakan hasil dari pengujian validitas terhadap semua butir pertanyaan instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dinyatakan valid dikarenakan nilai R hitung lebih besar dari R Tabel yaitu 0,300.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

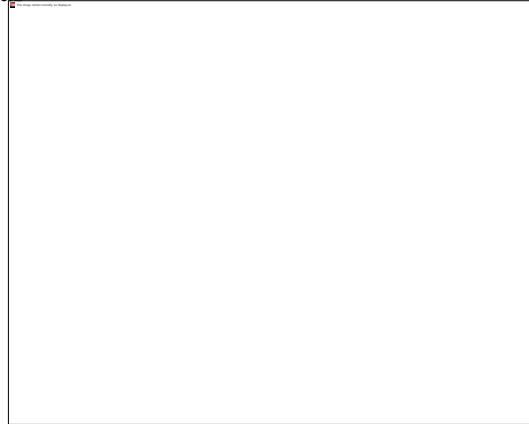
Variabel	Jumlah	Cronbach's	Nilai	Keterangan
Kualitas pelayanan	10	0,725	0,600	Realebel
Penanganan	8	0,759	0,600	Realebel
Kepuasan	6	0,793	0,600	Realebel

Sumber: hasil data dari spss V.22

Pada tabel 2 di atas dari uji reabilitas terhadap item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X1), penanganan complain (X2) dan kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai Cronbach's alpha sudah melebihi standar yang telah ditetapkan yaitu 0,600. Yang artinya semua item pertanyaan dari kuesioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas



Dari gambar diatas menunjukan bahwa grafik normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut. Maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Untuk menegaskan hasil uji normalitas di atas, maka peneliti melakukan uji kolmogorov-smirnov dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.** HasilUjikolmogorov-smirnov**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,13097121
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,042
	Positive	,038
	Negative	-,042
Test Statistic		,042
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji *kolmogorov-smirnov* di atas terlihat nilai Asymp.Sig 0,200 > 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal dan model regresi layak dipakai untuk memprediksi variable dependen yaitu kepuasan konsumen yang berdasarkan masukan dari variable independen yaitu kualitas layanan dan penanganan komplain maka disimpulkan bahwa data penelitian layak digunakan.

b. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.** Uji Multikolinearitas**Coefficients<sup>a</sup>**

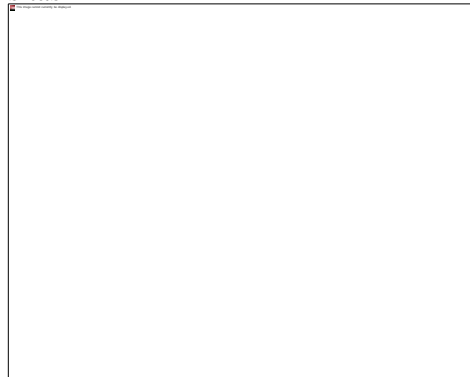
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,227	3,897		,571	,569		
KUALITAS PELAYANAN	,116	,102	,112	1,133	,260	,747	1,338
PENANGANAN COMPLAIN	,541	,107	,501	5,064	,000	,747	1,338

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

Berdasarkan nilai *Collinearity Statistics* tabel output di atas, di peroleh nilai *Tolerance* variable kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,747 dan penanganan complain (X2) sebesar 0,747 maka nilai *Tolerance* variable tersebut > 0,10. Sementara nilai VIF untuk variable kualitas pelayanan(X1) sebesar 1,338 dan penanganan complain (X2)

sebesar 1,338 maka nilai VIF variable tersebut  $< 10,00$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar 3 grafik *scatter plot* di atas menampilkan uji heteroskedastisitas dengan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak memiliki pola yang jelas serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak ada terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk di pakai memprediksi variabel kepuasan pelanggan (Y).

d. Uji Autokorelasi

**Tabel 5.** Uji Autokorelasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,566 <sup>a</sup>	,320	,305	3,164	1,752

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

b. Dependent Variable: TOTAL.Y

Dari hasil uji autokorelasi menunjukkan nilai statistic DurbinWatson (D-W) sebesar = 1,752 nilai D-W ini berada diantara -2 dan +2 sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi auto korelasi.

## 4. Regresi Linier berganda

**Tabel 6.** Regresi Linier berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,227	3,897		,571	,569
KUALITAS PELAYANAN	,116	,102	,112	1,133	,260
PENANGANAN COMPLAIN	,541	,107	,501	5,064	,000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y=2,227+0,116+0,541+e$$

Dari persamaan tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 2,227 maka diartikan apabila variabel kualitas pelayanan dan penanganan complain dianggap nol, maka kepuasan pelanggan sebesar 2,227
- Nilai dari koefisien beta pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,116 maka setiap perubahan variabel kualitas pelayanan X1 sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan kepuasan pelanggan sebesar 0,116 satuan, maka dapat diasumsikan bahwa peningkatan satu satuan variabel kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,116
- Nilai dari koefisien beta pada variabel penanganan complain 0,541 maka setiap perubahan penanganan complain X2 sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan kepuasan pelanggan sebesar 0,541 satuan, maka dapat diasumsikan bahwa peningkatan satu satuan variabel penanganan complain meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,541.

## 5. Koefisien Korelasi Dan Uji Determinasi

## a. Koefisien Korelasi

**Tabel 7.** Koefisien Korelasi**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,566 <sup>a</sup>	,320	,305	3,164	1,752

a. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

b. Dependent Variable: TOTAL.Y

Maka dapat disimpulkan dari hasil R sebesar 0,566 hasil tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan complain terhadap kepuasan pelanggan. Untuk memberi interpretasi terhadap kuatnya pengaruh dapat digunakan pedoman pada table berikut:

Interval Koofisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Jadi kolerasi hubungan antara kualitas pelayanan dan penanganan complain terhadap kepuasan pelanggan pembelian sebesar 0,566 berada pada interval 0,40 – 0,599 dengan tingkat hubungan sedang.

b. Uji Determinasi

Maka berdasarkan tabel menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan penanganan complain terhadap kepuasan pelanggan yang berpengaruh secara kuantitatif. Dengan pengujian koefisien determinasi maka di peroleh nilai koefisien determinasi ( *R square* ) sebesar 0,320 atau 32,0% artinya kualitas pelayanan dan penanganan complain mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 32 % sedangkan sisanya sebesar 68,0% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

6. Uji t

**Tabel 8.** Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,227	3,897		,571	,569
KUALITAS PELAYANAN	,116	,102	,112	1,133	,260
PENANGANAN COMPLAIN	,541	,107	,501	5,064	,000

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

H1= kualitas pelayanan ber pengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Asakota.



Dilihat dari tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar= 1,133 dan nilai t table sebesar = 1,985 diperoleh dari rumus  $df=n-k-1$  sehingga nilai t hitung < t tabel ( $1,133 < 1,985$ ). Maka dengan cara membandingkan t hitung dengan t table sehingga diketahui berpengaruh atau tidak. apabila t hitung < t table dinyatakan tidak berpengaruh atau dilihat dari tingkat signifikan ( $0,260 > 0,05$ ) maka H1 **ditolak**.

Artinya variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Asakota.

Hasil penelitian belum sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Ade Rahayu dan Wati (2018) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diduga karena jasa pengiriman lebih ditentukan oleh toko online terutama yang menggunakan jasa gratis ongkir

H2= Penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Asakota. Dilihat dari tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar = 5,064 dengan nilai t table sebesar = 1,985 diperoleh dari rumus  $df=n-k-1$  sehingga diperoleh nilai t hitung < t tabel ( $5,064 > 1,985$ ). Atau dapat dilihat dari tingkat signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) maka H2 **diterima**.

Dengan kata lain variable penanganan komplain berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Asakota.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2021) tentang penanganan komplain terhadap kepuasan konsumen yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara penanganan komplain dengan kepuasan konsumen.

## 7. Uji F

**Tabel 9.** Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	438,123	2	219,062	21,876	,000 <sup>b</sup>
	Residual	931,283	93	10,014		
	Total	1369,406	95			

a. Dependent Variable: TOTAL.Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL.X2, TOTAL.X1

H3=pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Asakota

Dilihat dari tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar = 21,876 dengan nilai F table sebesar = 3,094 diperoleh dari rumus  $n=k-1$  sehingga diperoleh nilai F hitung > T

tabel ( $21,876 > 3,094$ ). Atau dilihat dari tingkat signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) maka **H3 diterima.**

Dengan kata lain variable kualitas pelayanan dan penanganan complain berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Wilayah Asakota.

## **KESIMPULAN**

1. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Wilayah Asakota.
2. Variabel penanganan komplain berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Wilayah Asakota.
3. Variabel kualitas pelayanan dan penanganan komplain berpengaruh secara positif dan signifikan secara bersama –sama terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Wilayah Asakota.

## **SARAN**

Saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini adalah agar informasi yang diperoleh lebih lengkap agar menambahkan variable lain sehingga akan memberikan informasi lebih lengkap tentang variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) Dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care ...* 1–13. <https://osf.io/qbnyr/download>
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Pustaka Belajar.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23 (edisi 8). *Cetakan Ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 96.
- Martiwi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 28–38. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5210>
- Nawangsih, N., & Irwanto, J. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express Lumajang. *Jobman ...*, 17–24. <http://jkm.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/view/302>
- Prastio, R. D. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Study Pada Pelanggan J&T Cabang Dinoyo Malang). In <https://Medium.Com/>. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Salay, V. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya Di Surabaya. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*.
- Santoso, A. K. A. R. (2021). Pengaruh web trace and tracking, logistic service quality dan penanganan komplain terhadap kepuasan Konsumen (studi kasus pada layanan JNE Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 10(5), 1–12.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Andi.