

ARTIKEL

**PENGARUH HARGA KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T
EXPRESS KOTA SAMARINDA**



Oleh:

SHEMLI ROMBE PABUNTANG
NPM. 1961201122

**Diajukan untuk memenuhi salah satu
syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA**

2026



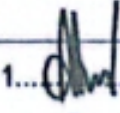
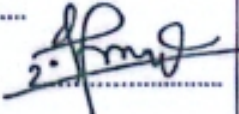
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI (KOMPREHENSIF)

Panitia Ujian Skripsi (Komprehensif) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Program Studi **Manajemen**; telah melaksanakan Ujian Skripsi (Komprehensif) pada hari ini tanggal **14 Agustus 2026** bertempat di **Kampus Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda**.

- Mengingat :
1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi.
 4. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan tentang Status, Peringkat dan Hasil Akreditasi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor : 238/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/II/2023, Terakreditasi Baik Sekali.
 5. Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan tentang Status, Peringkat dan Hasil Akreditasi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor : 338/DE/A.5/AR.10/IV/2023, Terakreditasi Baik Sekali.
 6. Surat Keputusan Yayasan Pembina Pendidikan Mahakam Samarinda No.22.a/SK/YPPM/VI/2017 tentang Pengesahan Statuta Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
 7. Surat Keputusan Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Nomor. 424.237/48/UWGM-AK/X/2012 Tentang Pedoman Penunjukkan Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi peserta didik.

- Memperhatikan :
1. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang Penunjukkan Dosen Pembimbing Mahasiswa dalam Penelitian dan Penyusunan Skripsi;
 2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis tentang Penunjukkan Tim Penguji Ujian Skripsi (Komprehensif) Mahasiswa;
 3. Hasil Rekapitulasi Nilai Ujian Skripsi (Komprehensif) mahasiswa yang bersangkutan;

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Dian Irma Aprianti, S.IP, MM	1... 	Ketua
2.	Dr. Anggi Oktawiranti, S.E., M.M	2... 	Anggota
3.	Dahlia Natalia, S.M, M.M	3... 	Anggota

MEMUTUSKAN

Nama Mahasiswa : SHEMLI ROMBE PABUNTANG
NPM : 19.61201.122
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kota Samarinda.

Nilai Angka/Huruf : **72.24 = B :**

Catatan :

1. LULUS / ~~TIDAK LULUS~~
2. REVISI / ~~TIDAK REVISI~~

Mengetahui

Pembimbing I

Dian Irma Aprianti, S.IP, MM

Pembimbing II

Dr. Anggi Oktawiranti, S.E., M.M

HALAMAN PERSETUJUAN ARTIKEL

Judul : **Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman
Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan J&T Express Kota Samarinda**

Nama Mahasiswa : Shemli Rombe Pabuntang

NPM : 19.61201.122

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dian Irma A. Irlanti, S.IP, M.M
NIDN. 1114047902


Dr. Anggi Oktawiranti, S.E., M.M
NIDN. 1101108204

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda




Dr. M. Astri Yulidar Abbas, S.E., M.M
NIP. 197307042005011002

Lulus pada tanggal: 14 Agustus 2026

HALAMAN PENGUJI

Artikel Ini Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Agustus 2026

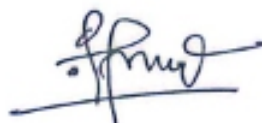
Dosen Penguji

Tanda Tangan

1. Dian Irma Aprianti, S.IP, M.M

1. 
.....

2. Dr. Anggi Oktawiranti, S.E, M.M

2. 
.....

3. Dahlia Natalia, S.M, M.M

3. 
.....

HALAMAN PERSETUJUAN REVISI ARTIKEL

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Shemli Rombe Pabuntang

NPM : 19.61201.122

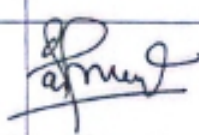
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah melakukan revisi artikel yang berjudul : **Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Di Kota Samarinda**, sebagaimana telah di sarankan oleh Dosen Penguji.

Disetujui:

No.	Nama Dosen Penguji	Bagian yang Direvisi	Tanda tangan
1	Dian Irma Aprianti, S.IP, M.M	Masukan hasil uji asumsi klasik	
2	Dr. Anggi Oktawiranti, S.E, M.M	-	
3	Dahlia Natalia, S.M, M.M	-	

RIWAYAT HIDUP



Shemli Rombe Pabuntang; nama panggilan Sem atau Li. Lahir di Nunukan, pada tanggal 21 Juni 2000, putra dari Bapak Marthen Minggu Pabuntang dan Ibu Murni Mullu Tandi. Menempuh pendidikan dasar tahun 2007-2013 pada SDN 002 Nunukan, melanjutkan ke SMPK Frateran Santo Gabriel tahun 2013-2016, dan melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Nunukan tahun 2016-2019. Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Pemasaran pada tahun 2019. Melaksanakan KKN di Loa Janan pada tahun 2023, dengan Dosen Pembimbing Lapangan Ibu Yeni Yahdiani, S.Sos, M.M.

(Kata-kata Motivasi /Moto) “Perjalanan panjang selama kuliah mengajarkan saya bahwa setiap pencapaian membutuhkan proses, kesabaran dan perjuangan. Ada banyak tantangan, lelah, keraguan dan momen yang menguji diri, tetapi semuanya menjadi bagian dari cerita yang membentuk saya menjadi pribadi yang lebih kuat dan dewasa. Kini, saya menyadari bahwa perjalanan ini bukan hanya tentang meraih gelar, tetapi tentang bagaimana saya belajar untuk terus bertahan, berkembang dan menghargai setiap proses yang telah dilalui.”

Salam Hormat

Shemli Rombe Pabuntang

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kehendak dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal/skripsi ini yang disusun dari hasil penelitian guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.

Penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Marthen Minggu Pabuntang dan Ibunda Murni Mullu Tandi, yang selalu memberikan dukungan moral dan materi, doa yang tak pernah putus, serta motivasi yang luar biasa hingga Artikel ini dapat diselesaikan. Kasih sayang dan pengorbanan kalian adalah kekuatan terbesar bagi penulis.

Selama proses penyusunan Artikel ini, penulis juga mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

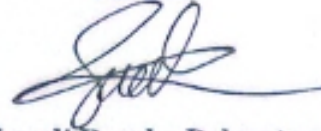
1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T., selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak Dr. M. Astri Yulidar Abbas, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Ibu Erni Setiawati, S.E., M.E., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
4. Ibu Dr. Dian Irma Aprianti, S.IP., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar, tulus, dan penuh dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Anggi Oktawiranti, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan, serta bimbingan selama penyusunan proposal skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Staf administrasi Fakultas dan Program Studi yang telah memberikan pelayanan terbaiknya dan selalu berbagi informasi selama proses administrasi dan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa proposal/skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Samarinda, 14 Agustus 2026

Penulis,



Shemli Rombe Pabuntang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Hal
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN ARTIKEL	ii
HALAMAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN REVISI ARTIKEL	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
EKOMA	xii
PENDAHULUAN	1
LANDASAN TEORI	4
METODE PENELITIAN	5
HASIL DAN PEMBAHASAN	6
KESIMPULAN	11
DAFTAR REFERENSI	11

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Karakteristik Responden	6
Tabel 2 Hasil Uji Validitas	7
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas	7
Tabel 4 Hasil Uji Normalitas	8
Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas	8
Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	9
Tabel 7 Hasil Uji T	10
Tabel 8 Hasil Uji F	10
Tabel 9 Hasil Uji Determinasi	11

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Ulasan Terkait Dengan Kesepadanan Harga	2
Gambar 2 Tangkapan Layar Penanganan Pengaduan Pelanggan	3
Gambar 3 Rating J&T Express Kota Samarinda	3
Gambar 4 Kerangka Konseptual	5
Gambar 5 Grafik Scatterplots	9

ABSTRAK

Shemli Rombe Pabuntang; Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kota Samarinda. Dengan Dosen Pembimbing I Ibu Dian Irma Aprianti, S.IP, M.M dan Dosen Pembimbing II Ibu Dr. Anggi Oktawiranti, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan menguji imbas harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda, baik secara parsial maupun simultan. Studi ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory survey, dijalankan sejak Maret hingga Agustus 2026 di seluruh gerai J&T Express Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Sampel berjumlah 150 konsumen ditetapkan melalui teknik purposive sampling. Data dihimpun dengan kuesioner terstruktur, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis memakai uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis (uji parsial dan uji simultan).

Hasil penelitian membuktikan bahwa harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan masing-masing berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketiga variabel tersebut, secara simultan, juga terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda.

Kata Kunci : Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



EKOMA: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, AKUNTANSI

Surat Keterangan/Letter of Acceptance

Nomor: 2141/EKOMA-UA.INSTT/VIII/2026

Editor In Chief Jurnal EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Shemli Rombe Pabuntang¹, Dian Irma Aprianti², Anggi Oktawiranti³
Affiliasi : Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Judul : Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kota Samarinda

Memang benar yang bersangkutan telah mengirimkan artikel pada Jurnal EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan dapat kami **TERIMA** untuk diterbitkan pada Vol.6 No.1 Edisi November 2026. Jurnal EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi saat ini terindeks SINTA 4, Google Scholar, Dimensions, Garuda, dll.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sragen, 01 Agustus 2026

**Hormat Kami,
Editor In Chief,**



Ahmad Ulil Albab Al Umar, S.Akun., M.E.

EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
ISSN : 2828-5298 (Online)
Email : journalekoma@gmail.com

Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kota Samarinda

Shemli Rombe Pabuntang¹, Dian Irma Aprianti², Anggi Oktawiranti³

¹ Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

² Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

³ Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

E-mail: Shemlyrombe@gmail.com¹

Article History:

Received: (diisi oleh editor)

Revised: (diisi oleh editor)

Accepted: (diisi oleh editor)

Keywords: Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract: Riset ini bertujuan menguji imbas harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda, baik secara parsial maupun simultan. Studi ini memakai pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory survey, dijalankan sejak Maret hingga Agustus 2026 di seluruh gerai J&T Express Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Sampel berjumlah 150 konsumen ditetapkan melalui teknik purposive sampling. Data dihimpun dengan kuesioner terstruktur, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis memakai uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis (uji parsial dan uji simultan). Hasil riset membuktikan bahwa harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan masing-masing berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketiga variabel tersebut, secara simultan, juga terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda.

PENDAHULUAN

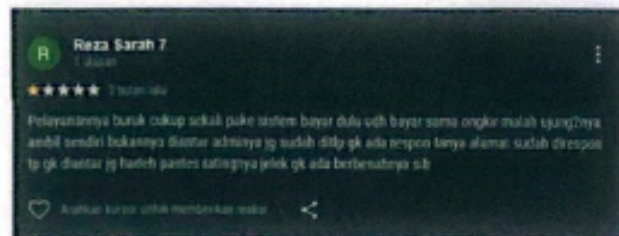
Sektor logistik dan kurir di Indonesia tumbuh pesat seiring lonjakan transaksi niaga elektronik, ekspansi wirausaha digital, dan tingginya pergerakan barang antardaerah. Kondisi ini mendorong kehadiran beragam penyedia jasa pengiriman seperti J&T, JNE, TIKI, Pos Indonesia, dan DHL Express, yang berlomba menawarkan ketepatan durasi, jangkauan luas, kemudahan akses, dan efisiensi biaya untuk menarik minat publik. Di tengah persaingan itu, catatan *Top Brand Award* periode 2021 hingga 2025 memperlihatkan J&T Express secara konsisten menempati posisi sebagai merek pengiriman pilihan utama masyarakat, dengan *Top Brand Index* mencapai 51,50% pada tahun 2025.

Capaian tersebut mengukuhkan ketangguhan kompetitif J&T Express dalam mempertahankan posisi teratasnya sebagai penyedia jasa kurir paling diminati di Indonesia. Namun popularitas sebuah merek tidak serta-merta menjamin kenyamanan seluruh penggunanya. Ekspektasi konsumen yang terus berkembang membuat kelayakan tarif, ketepatan waktu

pengiriman, dan kualitas pelayanan menjadi poin krusial yang turut dinilai, selain kemudahan bertransaksi (Chandra, 2020).

Ketiga poin itu justru menjadi kendala nyata bagi J&T Express Cabang Kota Samarinda. Pada aspek harga, data awal sebelum riset mengindikasikan keluhan pelanggan mengenai selisih tarif untuk rute dan jarak yang setara. Ketidakselarasan ini memunculkan pandangan bahwa nominal biaya yang dibebankan kurang transparan dan tidak konsisten, sehingga berpotensi mengikis kepercayaan publik dan kepuasan pelanggan terhadap operasional J&T Express.

Masih pada aspek harga, ketidakseimbangan antara biaya yang dikeluarkan dan fasilitas yang diterima juga terungkap dari berbagai aduan konsumen. Sebagian pengguna mengaku tetap harus mengambil kiriman secara mandiri ke kantor agen meski sudah melunasi ongkos kirim ke alamat tujuan. Aduan lain menyoroti kerugian finansial akibat kegagalan retur berkas tanpa pemberitahuan yang jelas, di mana ongkos kirim hangus demi mematuhi regulasi internal. Kondisi ini memunculkan kesimpulan di kalangan pelanggan bahwa nominal yang mereka bayarkan belum setara dengan kualitas pelayanan yang seharusnya mereka terima.



Gambar 1. Ulasan Terkait dengan Kesepadanan Harga

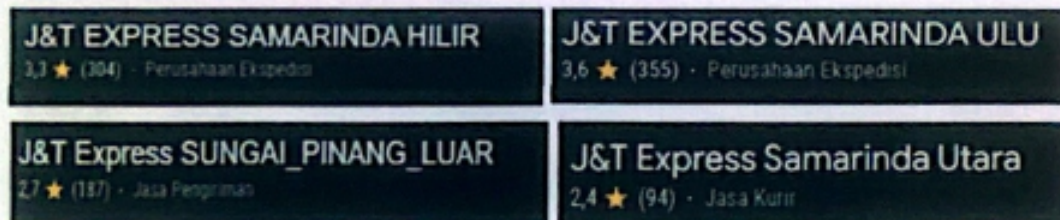
Persoalan berikutnya yang mendera J&T Express Cabang Kota Samarinda berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman. Meski reputasi korporasi ini ditopang oleh sistem operasional yang terintegrasi, kasus keterlambatan paket masih kerap dikeluhkan, terutama saat arus logistik membludak, seperti pada ajang diskon besar di platform e-commerce atau menjelang hari besar. Faktor internal dan operasional turut memperparah persoalan ini, meliputi minimnya jumlah kurir, ketidakakuratan koordinat alamat, hambatan alur distribusi, dan proses pemilahan barang yang belum efisien.

Variabel kualitas pelayanan juga disinyalir bermasalah dan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Samarinda. Dari sisi responsivitas, keluhan yang paling disoroti konsumen adalah lambannya respons pihak manajemen dalam menanggapi pertanyaan atau aduan. Ketidakjelasan status kiriman yang tersendat memaksa konsumen menunggu konfirmasi terlalu lama, sehingga muncul anggapan bahwa penyedia jasa logistik di daerah ini kurang cekatan dan belum mampu menyajikan layanan yang cepat serta tanggap sesuai ekspektasi publik.



Gambar 2. Tangkapan Layar Penanganan Pengaduan Pelanggan

Ketidakmaksimalan kinerja perusahaan pada dimensi kualitas pelayanan juga tampak dari sisi lain. Kendati panduan operasional baku sudah tersedia untuk mengawal proses distribusi, kekeliruan di lapangan tetap dijumpai. Ketidakkonsistenan pelayanan ini tampak pula dari lambatnya penyelesaian klaim, terutama menyangkut pengembalian dana konsumen. Kondisi ini turut berimplikasi pada rendahnya akumulasi nilai Google Review J&T Express Cabang Samarinda, yang berkisar antara 2 dan 3.



Gambar 3. Rating J&T Express Kota Samarinda

Rentetan hambatan pada aspek harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan tersebut diduga kuat menekan tingkat kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda. Kepuasan pelanggan sendiri didefinisikan sebagai rasa senang atau kecewa individu setelah memomparasikan harapan awal dengan performa riil yang diperoleh (Kotler & Keller, 2016). Pemenuhan atau pelampauan ekspektasi melahirkan respons positif berupa rasa puas, sedangkan capaian di bawah standar memicu kekecewaan. Pada sektor pengiriman, konsumen mendambakan tarif rasional yang sepadan dengan performa, kedatangan paket yang terjadwal, serta penanganan kendala yang tanggap dan bersahabat. Kegagalan memenuhi standar ini berpotensi mengikis loyalitas publik dan memperbesar peluang perpindahan konsumen ke vendor kompetitor. Hipotesis ini sejalan dengan temuan Mawarni (2022), yang menyimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan *tracking system* berkontribusi baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express.

Simpulan bahwa kepuasan pelanggan jasa ekspedisi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan juga dikemukakan dalam riset Khurrohman & Junaidi (2023). Renouw et al (2023) turut membuktikan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan melalui temuan yang

selaras. Lin et al (2023) juga menemukan kontribusi positif kualitas layanan logistik terhadap kepuasan konsumen pada sektor logistik modern.

Uraian di atas memberikan pemahaman bahwa kepuasan pelanggan sektor kurir berpotensi dipengaruhi oleh tiga elemen krusial, yaitu harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan. Indikasi ketidakpuasan konsumen yang mendesak untuk ditelaah lebih dalam tecermin dari beragam problematika pada J&T Express Cabang Kota Samarinda, meliputi anggapan ketidaksesuaian harga, tersendatnya pengiriman, dan belum maksimalnya kualitas pelayanan. Atas dasar tersebut, pengukuran dampak harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama riset ini.

LANDASAN TEORI

Expectancy Disconfirmation Theory (EDT)

EDT menjabarkan proses terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan konsumen sebagai hasil komparasi antara ekspektasi awal konsumen terhadap barang atau jasa dengan performa riil yang mereka rasakan setelah memakainya. Pada industri ekspedisi, Pasionus & Kana (2022) menegaskan adanya ekspektasi pelanggan menyangkut tarif yang dikeluarkan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan dari korporasi. Kondisi *positive disconfirmation* yang memicu kepuasan pelanggan akan tercipta jika biaya dirasakan selaras dengan manfaat, paket tiba sesuai perkiraan waktu, dan pelayanan dinilai memuaskan. Sebaliknya, *negative disconfirmation* yang menurunkan kepuasan konsumen terjadi ketika tarif dinilai timpang dengan kegunaan, distribusi barang terlambat, atau ekspektasi konsumen gagal dipenuhi oleh kualitas pelayanan.

Kepuasan Pelanggan

Godin (2020) mengartikan kepuasan konsumen sebagai gradasi kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan setelah mengonsumsi suatu layanan, berdasarkan tingkat pemenuhan ekspektasi mereka. Daga (2018) menyebutkan unsur pembentuk kepuasan konsumen mencakup keteraksesan, komunikasi, citra korporasi, personalisasi, dan transparansi informasi. Untuk mengukurnya, indikator rumusan Tjiptono (2019) dapat diaplikasikan, yang terdiri atas pemenuhan ekspektasi, pandangan terhadap performa layanan, dan rasa puas pelanggan.

Harga

Fakhrudin, Roellyanti, & Awan (2022) mendefinisikan harga sebagai nominal uang yang wajib diserahkan konsumen untuk memperoleh komoditas dan jasa, atau nilai transaksional dalam satuan rupiah. Pola pembiayaan jasa, derajat pelayanan, dan corak permintaan pasar menjadi faktor dominan yang memengaruhi penentuan tarif (Tjiptono, 2019). Parameter pengukuran variabel harga mengacu pada keterjangkauan nominal, kesetaraan biaya dengan mutu produk, kompetitivitas tarif, dan keselarasan harga dengan kegunaan (Kotler & Armstrong, 2018).

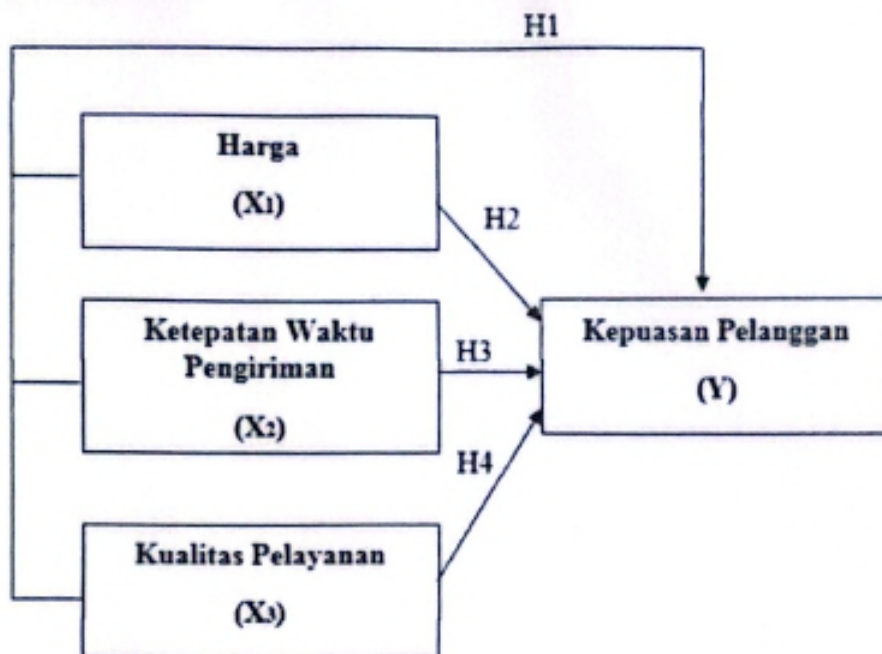
Ketepatan Waktu Pengiriman

Sebagai bagian dari *reliability* (keandalan layanan), ketepatan waktu menggambarkan kapasitas korporasi dalam merealisasikan komitmen pelayanan secara cermat dan sesuai jadwal (Agustina, 2019). Indikator rumusan Tjiptono (2019) digunakan untuk mengukur aspek ini, mencakup keselarasan waktu distribusi dengan perkiraan, akselerasi proses pengantaran, dan konsistensi ketepatan pengantaran paket.

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dimaknai sebagai keseluruhan karakteristik dan fitur jasa yang mampu memenuhi keperluan konsumen, baik yang bersifat eksplisit maupun implisit (Kotler & Keller, 2016). Dimensi pengukuran kualitas pelayanan bertumpu pada indikator gagasan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2019), yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pengembangan Hipotesis



Gambar 4. Kerangka Konseptual

- H₁: Kepuasan pelanggan J&T Express Kota Samarinda dipengaruhi secara signifikan oleh harga.
- H₂: Kepuasan pelanggan J&T Express Kota Samarinda dipengaruhi secara signifikan oleh ketepatan waktu pengiriman.
- H₃: Kepuasan pelanggan J&T Express Kota Samarinda dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.
- H₄: Kepuasan pelanggan J&T Express Kota Samarinda dipengaruhi secara simultan oleh kombinasi harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Riset ini menerapkan desain kuantitatif dengan metode *explanatory survey*. Lokasi penelitian mencakup seluruh unit gerai J&T Express di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, dan berlangsung sejak Maret hingga Agustus 2026. Teknik penjarangan sampel memakai pendekatan *non-probability sampling* dengan model *purposive sampling*. Karena ukuran populasi belum teridentifikasi pasti, penetapan jumlah sampel mengacu pada formula Hair *et al* (2019), yang menyatakan kelayakan sampel studi multivariat berkisar antara 5 sampai 10 kali lipat jumlah indikator operasional. Dengan 15 indikator yang digunakan, total sampel yang diperoleh berjumlah 150 responden. Data primer dihimpun melalui kuesioner berbasis skala ordinal, dengan skor 1 untuk sangat tidak setuju hingga skor 5 untuk sangat setuju. Validitas dan reliabilitas instrumen

diuji terlebih dahulu sebelum data diolah secara kuantitatif memakai uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis, baik parsial maupun simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden riset dipetakan berdasarkan tiga kategori utama, yaitu umur, jenjang pendidikan, dan gender.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Usia	17–25 tahun	47	31,33
	26–35 tahun	60	40,00
	36–45 tahun	43	28,67
	Jumlah	150	100,00
Pendidikan	SD	25	16,67
	SMP	27	18,00
	SMA	28	18,67
	Diploma	31	20,67
	S1	19	12,67
	S2	20	13,33
	Jumlah	150	100,00
Jenis Kelamin	Laki-laki	69	46,00
	Perempuan	81	54,00
	Jumlah	150	100,00

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa dari total 150 responden, mayoritas responden berusia 26–35 tahun sebanyak 60 orang (40,00%), diikuti responden berusia 17–25 tahun sebanyak 47 orang (31,33%), dan responden berusia 36–45 tahun sebanyak 43 orang (28,67%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Diploma sebanyak 31 orang (20,67%), diikuti SMA sebanyak 28 orang (18,67%), SMP sebanyak 27 orang (18,00%), SD sebanyak 25 orang (16,67%), S2 sebanyak 20 orang (13,33%), dan S1 sebanyak 19 orang (12,67%). Sementara itu, berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 81 orang (54,00%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 69 orang (46,00%).

Uji Instrumen

Uji instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan 2 uji, yakni uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Nomor	Kode Pernyataan	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1	X1.1	0.481	0.16	Valid
2	X1.2	0.567	0.16	Valid
3	X1.3	0.453	0.16	Valid
4	X1.4	0.567	0.16	Valid
5	X1.5	0.396	0.16	Valid
6	X1.6	0.472	0.16	Valid
7	X1.7	0.564	0.16	Valid
8	X2.1	0.551	0.16	Valid
9	X2.2	0.603	0.16	Valid
10	X2.3	0.523	0.16	Valid
11	X2.4	0.451	0.16	Valid
12	X2.5	0.532	0.16	Valid
13	X2.6	0.572	0.16	Valid
14	X3.1	0.651	0.16	Valid
15	X3.2	0.612	0.16	Valid
16	X3.3	0.585	0.16	Valid
17	X3.4	0.588	0.16	Valid
18	X3.5	0.481	0.16	Valid
19	X3.6	0.553	0.16	Valid
20	X3.7	0.561	0.16	Valid
21	X3.8	0.52	0.16	Valid
22	X3.9	0.522	0.16	Valid
23	Y1	0.651	0.16	Valid
24	Y2	0.606	0.16	Valid
25	Y3	0.614	0.16	Valid
26	Y4	0.503	0.16	Valid
27	Y5	0.585	0.16	Valid
28	Y6	0.555	0.16	Valid

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa seluruh butir pada penelitian ini dinyatakan valid karena memiliki nilai R hitung > R tabel. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan pada kuesioner dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya yakni uji reliabilitas. Terkait hal tersebut, hasil uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Harga (X1)	0.778	Reliabel
Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	0.792	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0.777	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.789	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, yaitu variabel harga (X1) sebesar 0,778, ketepatan waktu pengiriman (X2) sebesar 0,792, kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,777, dan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,789. Dengan demikian, seluruh instrumen pada penelitian ini dinyatakan reliabel, sehingga dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian secara konsisten dan layak digunakan dalam pengumpulan data serta analisis pada tahap selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini dilakukan dengan uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Uji	Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Normalitas	0.200	Normal

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas sehingga layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil uji multikolinieritas

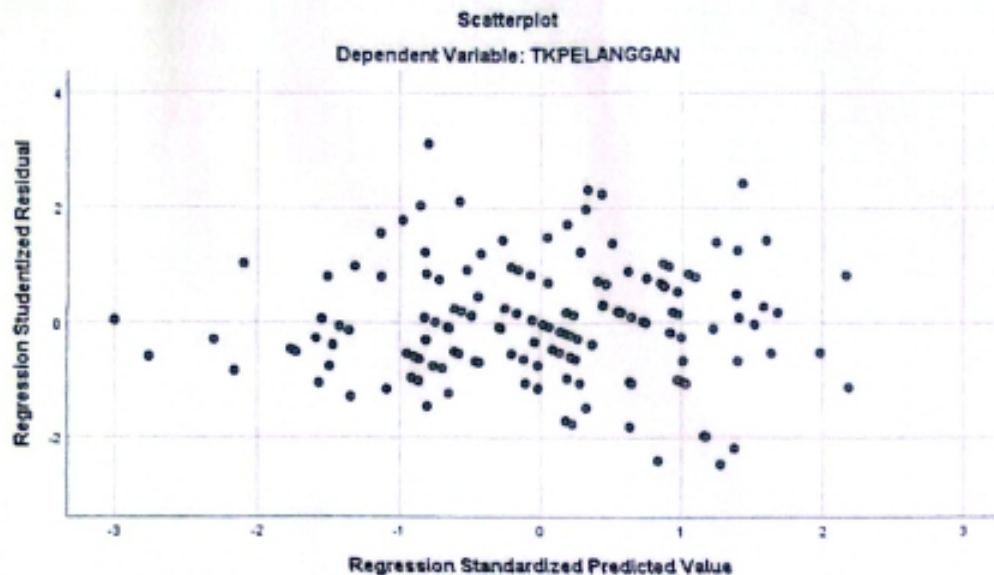
No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
1	Harga (X1)	0.871	1.148	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
2	Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	0.836	1.196	
3	Kualitas Pelayanan (X3)	0.878	1.138	

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) lebih kecil dari 10. Variabel harga (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,871 dan nilai VIF sebesar 1,148, variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,836 dan nilai VIF sebesar 1,196, sedangkan variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,878 dan nilai VIF sebesar 1,138. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen tidak mengalami gejala multikolinieritas, sehingga tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Sumber: Data Primer, 2026

Gambar 5. Grafik Scatterplots

Berdasarkan gambar 5, diketahui bahwa titik pada data menyebar di atas dan bawah atau sekitar angka 0; menyebar atau tidak hanya berada di bawah/atas; tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali; serta tidak berpola. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	0.116	1.461		
	TH	0.361	0.055		0.402
	TKWP	0.320	0.062		0.327
	TKP	0.169	0.042		0.249

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 6, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,116 + 0,361X_1 + 0,320X_2 + 0,169X_3$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

1. Konstanta (α) sebesar 0,116 menunjukkan bahwa apabila variabel harga (X_1), ketepatan waktu pengiriman (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,116.
2. Koefisien regresi variabel harga (X_1) sebesar 0,361, sehingga menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel harga, dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,361 satuan. Koefisien bernilai positif yang menunjukkan hubungan searah antara harga dan kepuasan pelanggan.

3. Koefisien regresi variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) sebesar 0,320, sehingga menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada ketepatan waktu pengiriman, dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,320 satuan. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tepat waktu proses pengiriman, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
4. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,169, sehingga menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan, dengan asumsi variabel lain tetap, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,169 satuan. Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

Uji T

Hasil uji t pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji T

Model		Coefficients ^a	
		t	Sig.
1	(Constant)	0.080	0.937
	TH	6.523	0.000
	TKWP	5.195	0.000
	TKP	4.055	0.000

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa:

1. Harga (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 6,523 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda.
2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 5,195 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_2 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda.
3. Kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 4,055 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_3 diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda.

Uji F

Hasil uji f pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1090.158	3	363.386	52.022
	Residual	1019.842	146	6.985	
	Total	2110.000	149		

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 52,022 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_4 diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda.

Uji Determinasi

Hasil uji determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	0.517	0.507	2.643

Sumber: Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 9, diketahui bahwa nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,517 atau 51,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2), dan kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi perubahan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 51,7%. Sementara itu, 48,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis riset, diperoleh simpulan sebagai berikut. Pertama, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh harga. Kedua, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ketepatan waktu pengiriman. Ketiga, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Keempat, kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Samarinda secara simultan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kolaborasi harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan temuan ini, terdapat tiga rekomendasi yang diajukan. Pertama, pada elemen harga, J&T Express disarankan menjamin kesetaraan antara kompensasi biaya dari konsumen dan fasilitas aktual yang disajikan. Kedua, pada dimensi ketepatan waktu pengiriman, korporasi perlu meningkatkan efisiensi operasional melalui pembenahan alur distribusi barang agar ketepatan durasi sesuai janji estimasi. Ketiga, pada aspek kualitas pelayanan, J&T Express perlu meningkatkan kapabilitas SDM dalam menghadirkan layanan yang responsif, bersahabat, dan profesional, khususnya dalam menyelesaikan aduan dan menjawab pertanyaan pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, E. (2019). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), 38–49.
- Chandra, T. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV IRDH.
- Daga, R. (2018). *Citra, kualitas produk dan kepuasan pelanggan*. Global Research and Consulting Institute.
- Fakhrudin, A., Roellyanti, M. V., & Awan. (2022). *Bauran pemasaran*. Deepublish Publisher.
- Godin, S. (2020). *This is marketing: Anda tidak akan terlihat sebelum Anda belajar melihat*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th

ed.). Cengage Learning.

- 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*, 2(2), 142–153. <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/juebir>.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing*. Pearson Global Edition.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lin, X., Mamun, A. Al, Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Examining The Effect Of Logistics Service Quality On Customer Satisfaction And Re-Use Intention. *PLoS ONE*, 18(5), 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382>
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- Mawarni, O. D. (2022). *Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar)*. 10(1), 445–450.
- Pasianus, O., & Kana, A. A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. *Jurnal Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), 197-216.
- Renouw, A. A., Maryen, A., & Ladopura, A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(5), 4428–4444. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran: Prinsip & penerapan*. Andi.