

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN J&T DI WILAYAH
CONDONG CATUR, DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA**

JURNAL PENELITIAN



Disusun Oleh :

Nama : Denny Hidayat
No. Mhs : 13311336
Jurusan : Manajemen
Bidang : Manajemen Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN J&T DI WILAYAH
CONDONG CATUR, DEPOK, SLEMAN,
YOGYAKARTA**

Jurnal Penelitian

Disusun Oleh

Nama : Denny hidayat

No. Mhs : 13311336

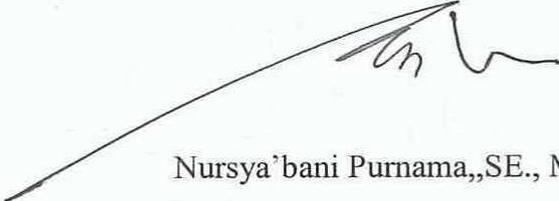
Jurusan : Manajemen

Bidang : Manajemen Operasional

Yogyakarta, 15 Januari 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama,,SE., M.Si.

ABSTRAKSI

Evaluasi Kualitas Layanan J&T di Wilayah Condong catur, Depok, Sleman, Yogyakarta

Denny Hidayat

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan. Adanya jasa pengiriman barang banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis online dalam merambah pasar di berbagai daerah, bahkan daerah terpencil.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan serta mengetahui atribut dimensi kualitas layanan yang dianggap paling penting dalam layanan jasa J&T di wilayah Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta. Metode sampling yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling*. Metode pengumpulan data primer dengan kuesioner. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan metode servperf. Hasil penelitian menunjukkan Tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (perhatian) dalam kategori tinggi.

Kata kunci: *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan Kualitas layanan

ABSTRACTION

Evaluation of service quality of J&T in the area of Condong catur, Depok, Sleman, Yogyakarta

The development of the business world is currently increasing in proportion to the increasing demand of the Indonesian people for products and services in meeting their needs. The presence of goods shipping services is widely used by online businesses in penetrating markets in various regions, even remote areas.

This research aims to know the level of service quality as well as knowing the dimensions of service quality attributes that are considered most important in J&T services in the area of Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, Depok. The sampling method used is a technique *of non-probability sampling*. Primary data collection methods with questionnaires. The primary data used in this study amounts to 100 people. Analysis tools used are descriptive analysis method and the method of servperf. The results showed the level of customer satisfaction is seen from the dimension *of reliability* (reliability), *responsiveness* (responsiveness), *assurance* (assurance), and *empaty* (attention) in the category of high.

Keywords: *Tangibility* , *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* and service quality

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Tingginya kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang. Ghajargar et al., (2016) mengungkapkan dalam penelitiannya bahwa meningkatnya layanan pengiriman barang disebabkan oleh pertumbuhan *e-commerce* yang semakin luas, dimana hal ini merupakan tantangan besar bagi penyedia layanan pengiriman barang. Setidaknya hingga saat ini total jumlah *e-commerce* di Indonesia mencapai 26,2 juta. Dalam kurun waktu 10 tahun, jumlah *e-commerce* di Indonesia meningkat sekitar 17 persen (Rahmidani, R., 2015).

Terdapat beberapa perusahaan pengiriman barang yang cukup populer di kalangan masyarakat Indonesia antara lain, J & T, JNE, Pos Indonesia, Tiki, First Logistics, Indah Logistik, Wahana Logistik, Pandu Logistik, RPX, Cahaya logistik dan Go- Send dari Go-Jek. Layanan yang ditawarkan perusahaan pengiriman bervariasi, mulai dengan menawarkan tujuan pengiriman ke luar kota di Indonesia, tetapi ada juga yang hanya menawarkan pengiriman ke tujuan-tujuan tertentu. Hal ini menjadikan daya saing antar perusahaan semakin ketat, sehingga di butuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan (Irnandha & Agung, 2016). Merdian (2007) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang yaitu meliputi, ketepatan waktu pengiriman barang, lokasi/kemudahan jangkauan, layanan dan keamanan barang.

J&T merupakan salah satu penyedia layanan pengiriman yang termasuk baru dan belum lama beroperasi. J&T merupakan perusahaan di bidang jasa pengiriman yang terus berkembang di Indonesia. Dalam hal waktu, J&T Express konsisten dalam melakukan pengiriman barang dengan kecepatan yang telah teruji dan tepat waktu. Selain itu juga memiliki sistem monitoring yang sangat baik

melalui situs www.jetexpress.co.id. Layanan pengiriman barang J&T sudah beroperasi selama kurang lebih 2 tahun lebih dengan perkembangan yang cukup pesat. Akan tetapi, meskipun termasuk perusahaan yang terbilang cukup baru, J&T harus menyadari adanya persaingan yang terjadi dengan layanan pengiriman lainnya, terutama dalam menarik konsumen. Cara lain yang dapat dilakukan untuk menarik konsumen menggunakan layanan pengiriman yaitu dengan menawarkan harga dan kualitas layanan yang lebih baik sehingga kedepannya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sazkya dkk (2017) menunjukkan bahwa harga, kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh besar terhadap keputusan pelanggan layanan pengiriman J&T cabang Bangil, terbukti bahwa nilai F tabel 49,117 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan memiliki R square sebesar 54,9%. Jadi dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan akan tercipta. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa yang memberikan layanan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang layanan yang diberikan kepada konsumen (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Kualitas layanan dapat diukur dengan lima dimensi seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono dalam (Winarti & Tiffany, 2016), kualitas layanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen. Pengukuran kualitas layanan dapat dilakukan dengan metode service performance (SERVPERF). Pengukuran SERVPERF ini menghilangkan harapan dalam perhitungannya sebagaimana yang ada di SERVQUAL dan hanya mengukur performance. Metode ini dikembangkan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 dan 1994. SERVPERF menyatakan bahwa ukuran kualitas layanan /jasa adalah kinerja dari layanan /jasa yang diterima konsumen, dan konsumen hanya akan dapat menilai kualitas dari layanan yang benar-benar mereka rasakan (Dharmayanti, 2006).

Metode SERVPERF atau service performance digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, dimana pelanggan sebelumnya tidak mempunyai harapan terkait layanan yang diberikan. Model SERVPERF menentukan kualitas layanan dengan hanya melakukan pengukuran pada kinerja layanan. Dalam

konsep ini, kinerja merupakan representasi paling baik dari persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima dan dinyatakan pula bahwa harapan bukan merupakan bagian dari konsep SERVPERF (Supiani & Irfan, 2013). Kualitas layanan yang cukup baik mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, khususnya dalam hal ini pelanggan jasa pengiriman J&T. Customer satisfaction atau kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari membandingkan kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan ekspektasi yang dimiliki orang tersebut. Disisi lain, kepuasan konsumen tidak melekat pada produk atau jasa, tetapi merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan produk atau jasa. Konsumen yang berbeda akan menunjukkan tingkatan kepuasan yang berbeda pula meskipun menerima layanan yang sama (Christina, F., 2014). Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kualitas layanan J&T di wilayah Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah mengetahui kualitas layanan J&T di wilayah Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode dengan *non-probability sampling*. Dalam penelitian ini data pengaruh kualitas pelayanan J&T tersebut didapatkan dengan metode survey dan wawancara, di mana menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama dalam mendapatkan data.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah kunjungan konsumen kepada J&T. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian menurut Roscoe, yaitu adalah antara 30 hingga 500 (Sugiyono, 2008: 129). Besarnya jumlah sampel dalam

penelitian ini dihitung dengan rumus yang dikemukakan oleh Paul Leedy (Arikunto, 2010, h. 179). Jumlah sampel dengan populasi tidak diketahui jumlahnya sebesar $96,04 \approx 100$ (dibulatkan). Oleh karena itu, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 orang.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner untuk mengukur sebuah konsep. Kuesioner dikatakan valid apabila item pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur (Sekaran dan Bougie, 2013). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan nilai korelasi *product moment* (r). Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Taraf signifikansi yang digunakan 5% atau 0,05.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dinyatakan realibel jika *alpha cronbach* $> 0,600$. (Ghozali, 2011).

4. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis ini bersifat uraian atau penjelasan-penjelasan dengan membuat tabel-tabel, mengelompokan dan menganalisis data berdasarkan pada hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menggunakan tabulasi data (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini analisis deskriptif akan diterapkan pada karakteristik reponden dan variabel penelitian.

b. Analisis ServPerf

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis Service performance (*SERVPERF*). *SERVPERF* menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan/jasa adalah kinerja dari pelayanan/jasa yang diterima konsumen, dan konsumen hanya akan dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Dharmayanti, 2006).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas variabel *tangibility* dari 100 responden diperoleh nilai korelasi lebih besar dari 0,195 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Tabel 4.6 merupakan hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel.

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Alpha Cronbach</i> |
|-----------------------|-----------------------|
| <i>Tangibility</i> | 0.749 |
| <i>Reliability</i> | 0.858 |
| <i>Responsiveness</i> | 0.815 |
| <i>Assurance</i> | 0.736 |
| <i>Empathy</i> | 0.722 |

Sumber: Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat nilai *Alpha Cronbach* untuk variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan di dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Analisis Servperf

a. Analisis Servperf Secara Keseluruhan

Tabel 2.1 Analisis Servperf Secara keseluruhan

| Dimensi | Skor Rata-rata | Kategori |
|-----------------------|----------------|----------|
| <i>Tangibility</i> | 3,22 | Baik |
| <i>Reliability</i> | 3,13 | Baik |
| <i>Responsiveness</i> | 3,07 | Baik |
| <i>Assurance</i> | 3,10 | Baik |
| <i>Empaty</i> | 3,10 | Baik |
| Rata-rata | 3,12 | Baik |

Berdasarkan hasil perhitungan Servperf dapat diketahui bahwa secara umum Kualitas Layanan J&T di Wilayah Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta termasuk kategori Baik dengan skor rata-rata 3,12

Jika dilihat setiap dimensi, semua dimensi termasuk kategori Baik, dengan skor tertinggi dimensi *Tangibility* dengan skor 3,22. Lihat table 2.1.

b. Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibility* (bukti fisik) diukur dengan 4 item pernyataan. Deskripsi dimensi *tangibility* (bukti fisik) disajikan pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Deskripsi Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik)

| No | Pernyataan Sikap | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Rata-Rata Skor | Kategori |
|-----------|---|---------------------|--------------|-------------|---------------|----------------|-------------|
| 1 | Peralatan yang digunakan J&T modern | 0 (0%) | 1 (1%) | 76 (76%) | 23 (23%) | 3,22 | Baik |
| 2 | Fasilitas gedung J&T rapi/bersih | 0 (0%) | 9 (9%) | 54 (54%) | 37 (37%) | 3,28 | Sangat baik |
| 3 | Karyawan J&T berpenampilan rapi an professional | 0 (0%) | 10 (10%) | 65 (65%) | 25 (40%) | 3,15 | Baik |
| 4 | J&T mempunyai ruang tunggu yang nyaman | 0 (0%) | 12 (12%) | 53 (53%) | 35 (35%) | 3,23 | Baik |
| Rata-rata | | | | | | 3,22 | Baik |

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.2, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan dimensi *tangibility* (bukti fisik) skor tertinggi pada item Fasilitas gedung J&T rapi/bersih dengan rata-rata skor 3,28 termasuk kategori sangat baik. Sedangkan dimensi *tangibility* (bukti fisik) skor terendah pada item Peralatan yang digunakan J&T modern dengan rata-rata skor 3,15 termasuk kategori baik. Dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan dimensi *tangibility* (bukti fisik) termasuk kategori baik dengan skor 3,22.

c. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* (keandalan) diukur dengan 5 item pernyataan. Deskripsi dimensi *tangibility* (bukti fisik) disajikan pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Deskripsi Dimensi *Reliability* (Keandalan)

| No | Pernyataan Sikap | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Rata-Rata Skor | Kategori |
|----|--|--------------|---------------|-------------|---------------|----------------|----------|
| 1 | J&T menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan | 3 (3%) | 11 (11%) | 53 (53%) | 33 (33%) | 3,16 | Baik |
| 2 | Karyawan J&T menyediakan jasa yang dapat menangani masalah pelanggan | 1 (1%) | 22 (15%) | 42 (42%) | 35 (35%) | 3,11 | Baik |
| 3 | Karyawan J&T menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali | 2 (2%) | 8 (8.0%) | 61 (61%) | 29 (29%) | 3,17 | Baik |
| 4 | J&T menyampaikan jasa sesuai <i>deadline</i> /waktu yang dijanjikan | 3 (3%) | 16 (16%) | 45 (45%) | 36 (36%) | 3,14 | Baik |
| 5 | Sertifikat hasil analisa jelas/tanpa kesalahan | 8 (8%) | 11 (11%) | 49 (49%) | 32 (39%) | 3,05 | Baik |

| | | |
|-----------|------|------|
| Rata-rata | 3,13 | Baik |
|-----------|------|------|

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.3, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan dimensi *reliability* (keandalan) skor tertinggi pada item Karyawan J&T menyampaikan jasa secara benar dengan rata-rata skor 3,17 termasuk kategori baik. Sedangkan dimensi *reliability* (keandalan) skor terendah pada item Sertifikat hasil Analisa jelas/tanpa kesalahan dengan rata-rata skor 3,05 termasuk kategori baik. Dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan dimensi *reliability* (keandalan) termasuk kategori baik dengan skor 3,13.

d. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diukur dengan 4 item pernyataan. Deskripsi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) disajikan pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4 Deskripsi Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

| No | Pernyataan Sikap | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Rata-Rata Skor | Kategori |
|----|---|--------------|---------------|-------------|---------------|----------------|----------|
| 1 | Karyawan J&T menyampaikan kepastian waktu <i>deadline</i> /penyampaian jasa | 5 (5%) | 25 (25%) | 50 (50%) | 20 (20%) | 2,85 | Baik |
| 2 | Pelayanan J&T cepat | 9 (9%) | 8 (8%) | 44 (44%) | 39 (39%) | 3,13 | Baik |
| 3 | J&T bersedia membantu pelanggan | 4 (4%) | 10 (10%) | 55 (55%) | 31 (31%) | 3,13 | Baik |
| 4 | J&T mempunyai respon yang baik ketika ada | 5 (5%) | 9 (9%) | 50 (50%) | 36 (36%) | 3,17 | Baik |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|------|------|
| permintaan pelanggan mengenai kebutuhan jasa | | | | | | | |
| Rata-rata | | | | | | 3.07 | Baik |

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.4, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) skor tertinggi pada item J&T mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan pelanggan mengenai kebutuhan jasa dengan rata-rata skor 3,17 termasuk kategori baik. Sedangkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) skor terendah pada item Karyawan J&T menyampaikan kepastian waktu *deadline*/penyampaian jasa dengan rata-rata skor 2,85 termasuk kategori baik. Dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) termasuk kategori baik dengan skor 3,07.

e. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* (jaminan) diukur dengan 3 item pernyataan. Deskripsi dimensi *assurance* (jaminan) disajikan pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5 Deskripsi Dimensi *Assurance* (Jaminan)

| No | Pernyataan Sikap | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Rata-Rata Skor | Kategori |
|-----------|--|--------------|---------------|----------|---------------|----------------|----------|
| 1 | Karyawan J&T menumbuhkan rasa percaya para pelanggan | 3 (3%) | 15 (15%) | 57 (57%) | 25 (25%) | 3,04 | Baik |
| 2 | Sistem transaksi jasa J&T berjalan dengan baik | 6 (6%) | 9 (9%) | 50 (50%) | 35 (35%) | 3,14 | Baik |
| 3 | Karyawan J&T melayani dengan baik | 6 (6%) | 10 (10%) | 56 (56%) | 28 (28%) | 3,06 | Baik |
| Rata-rata | | | | | | 3.1 | Baik |

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.5, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan dimensi *assurance* (jaminan) skor tertinggi pada item Sistem transaksi jasa J&T berjalan dengan baik dengan rata-rata skor 3,14 termasuk kategori baik. Sedangkan dimensi *assurance* (jaminan) skor terendah pada item Karyawan J&T menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dengan rata-rata skor 3,04 termasuk kategori baik. Dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan dimensi *assurance* (jaminan) termasuk kategori baik dengan skor 3,1.

f. Dimensi *Empaty* (Perhatian)

Dimensi *empaty* (perhatian) diukur dengan 4 item pernyataan. Deskripsi dimensi *empaty* (perhatian) disajikan pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6 Deskripsi Dimensi *Empaty* (Perhatian)

| No | Pernyataan Sikap | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju | Rata-Rata Skor | Kategori |
|-----------|---|--------------|---------------|-------------|---------------|----------------|----------|
| 1 | Karyawan J&T memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian | 2 (2%) | 16 (16%) | 56 (56%) | 26 (26%) | 3,06 | Baik |
| 2 | Karyawan J&T mengutamakan kepentingan pelanggan | 4 (4%) | 15 (15%) | 52 (52%) | 29 (29%) | 3,06 | Baik |
| 3 | Karyawan J&T memahami kebutuhan pelanggan | 2 (2%) | 15 (15%) | 58 (58%) | 25 (25%) | 3,06 | Baik |
| 4 | J&T mempunyai waktu beroperasi yang baik | 4 (4%) | 11 (11%) | 51 (51%) | 34 (34%) | 3,15 | Baik |
| Rata-rata | | | | | | 3,1 | Baik |

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 2.6, dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang memberi tanggapan terhadap item-item pernyataan dimensi *empaty* (perhatian) skor tertinggi pada item J&T mempunyai waktu beroperasi yang baik dengan rata-rata skor 3,15 termasuk kategori baik. Sedangkan tiga pernyataan lainnya memiliki rata-rata skor yang sama yaitu 3,06 termasuk kategori baik. Dapat diketahui

bahwa rata-rata responden menyatakan dimensi *empaty* (perhatian) termasuk kategori baik dengan skor 3,1.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Penelitian ini mengambil judul “Evaluasi kualitas layanan J&T di wilayah Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta”. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kualitas layanan J&T disimpulkan bahwa:

1. Rata-rata responden menyatakan dimensi *tangibility* (bukti fisik) termasuk kategori baik dengan skor 3,22.
2. Rata-rata responden menyatakan dimensi *reliability* (Keandalan) termasuk kategori baik dengan skor 3,13.
3. Rata-rata responden menyatakan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) termasuk kategori baik dengan skor 3,07.
4. Rata-rata responden menyatakan dimensi *assurance* (jaminan) termasuk kategori baik dengan skor 3,1.
5. Rata-rata responden menyatakan dimensi *empaty* (perhatian) termasuk kategori baik dengan skor 3,1.

2. Saran

Berdasarkan pelaksanaan dan hasil penelitian dengan judul “Evaluasi kualitas layanan J&T di wilayah Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta”. Semua hasil data yang diperoleh dapat dijadikan sumber pengambilan keputusan khususnya bagi peneliti selanjutnya yaitu diharapkan mengembangkan penelitian dengan cara mengembangkan variabel penelitian, sampel penelitian dan menggunakan kuesioner terbuka sehingga dapat mengukur pengetahuan responden secara mendalam dan mendapatkan hasil penelitian yang baik. Selain itu bagi J&T di wilayah Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada J&T

DAFTAR PUSTAKA

- Christina, F.S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Korporasi Terhadap Kesetiaan Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 7, No.2.*
- Dharmayanti, D. 2006. Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran, VOL. 1, NO. 1, APRIL 2006: 35-43*
- Ghajargar, M., Zenezini, G. & Montanaro, T. 2016. Home delivery services: innovations and emerging needs. *IFAC-PapersOnLine 49-12 (2016) 1371–1376*
- Irnandha, A. & Agung, U. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Prodi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Merdian, W. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.*
- Panjaitan, J.E. & Yuliati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, September.*
- Rahmidani, R.(2015). Penggunaan *E-Commerce* Dalam Bisnis Sebagai Sumber Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Book of Proceedings Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.*
- Sazkyam N., Anton, F. & Nursalim. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas dan Inovasi Layanan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman (Studi kasus pada J&T Cabang Bangil). *Jurnal Ekonomi.*
- Supiani & Irfan, A. (2013). Analisis Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Paket Barang dan Dokumen dengan Metode Servperf dalam Upaya Meningkatkan

Kinerja Layanan (Studi Kasus pada Agen Utama JNE Margonda Raya, Depok). *UG Jurnal*, Vol. 7, No. 01.

Winarti, E. & Tiffany, P. (2016). Antara Kualitas Layanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 5, No.2 November.