

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PENGGUNA LAYANAN J&T EXPRESS KOTA KUPANG**

*Analysis of Service Quality on Consumer Satisfaction Using the Importance Performance Analysis Method for J&T Express Service Users in Kupang Kota*

**Godeliva Putrini Yoan<sup>1,a)</sup>, Ronald P. C. Fanggal<sup>2,b)</sup>, Yosefina K. I. D. D. Dhae<sup>3,c)</sup>, Markus Bunga<sup>4,d)</sup>**

<sup>1,2,3,4)</sup>*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia*

**Koresponden :** <sup>a)</sup> [godelivaputriyoan@gmail.com](mailto:godelivaputriyoan@gmail.com), <sup>b)</sup> [ronald.fanggal@staf.undana.ac.id](mailto:ronald.fanggal@staf.undana.ac.id), <sup>c)</sup> [yosefina.dhae@staf.undana.ac.id](mailto:yosefina.dhae@staf.undana.ac.id), <sup>d)</sup> [markusbunga@staf.undana.ac.id](mailto:markusbunga@staf.undana.ac.id)

## **ABSTRAK**

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, tidak terkecuali dengan perusahaan J&T Express. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, agar kepuasan konsumen terpenuhi. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dalam mengukur kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada J&T Express Kota Kupang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner, dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat harapan (Yi) sebesar 3,89, dan nilai rata-rata tingkat kinerja (Xi) sebesar 2,85. Pada nilai rata-rata diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan masih lebih besar dari tingkat kinerja. Disini tampak bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan di J&T Express Kota Kupang. Faktor – faktor yang mendukung tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di J&T Express antara lain memengaruhi : kualitas jasa, kualitas pelayanan, daya Tarik emosional, harga dan biaya.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap produk dalam memenuhi kebutuhan. Sebelum kemunculan toko online, orang-orang biasanya berbelanja langsung di toko konvensional atau fisik. Namun dengan berkembangnya teknologi dan internet, munculnya toko online memungkinkan orang untuk berbelanja secara online tanpa harus ke toko fisik. Hal ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen untuk melakukan pembelian dari mana saja dan kapan saja. Seiring dengan popularitas toko online, permintaan akan jasa pengiriman barang pun meningkat dan perusahaan jasa pun muncul untuk memenuhi kebutuhan tersebut. 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. Erwin & Sitinjak (2017) menunjukkan bahwa di Indonesia, sektor layanan pengiriman barang adalah sektor yang pertumbuhan ekonominya sangat pesat dari tahun ke tahun. Ini tidak hanya berlaku untuk perusahaan swasta, tetapi juga perusahaan milik negara yang turut melakukan perbaikan dan menyediakan berbagai kemudahan dalam layanan pengiriman barang. Selain itu, perusahaan swasta maupun perusahaan milik negara juga perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan persepsi yang baik dan sesuai yang diharapkan konsumen. Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi. Jadi dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen maka kepuasan konsumen akan tercipta. (Panjaitan & Yuliati, 2016) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang layanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan senang.

Salah satu perusahaan jasa yang saat ini yang terus meningkatkan pelayanan adalah J&T Express yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Saat ini jasa pengiriman barang J&T Express juga telah menjangkau lima negara di Asia salah satunya di Indonesia. J&T Express dalam 1 tahun dapat menjangkau seluruh area di Indonesia. Di Indonesia J&T Express membuka cabang salah satunya di Kota Kupang. J&T Express Kota Kupang melayani konsumen untuk melakukan pengiriman paket, dokumen, barang, *ecommerce*, dan juga pengiriman belanja online. J&T Express Kota Kupang juga melayani cek nomor resi J&T, lacak kiriman atau cek pengiriman, dan juga cek status pengiriman. Terdapat beberapa pilihan paket pengiriman yang ditawarkan J&T Express Kota Kupang seperti paket kilat untuk 1 hari sampai dan pengiriman reguler untuk lama pengiriman diestimasi 3-6 hari tergantung dari jaraknya. Permasalahan yang ada di J&T Express Kota Kupang yaitu pada pelayanan yang kurang *responsive* atau kurang tanggap dalam memberikan pelayanan. Konsumen yang datang tidak langsung dilayani meskipun tidak ada antrian. Konsumen dibiarkan menunggu sementara petugas pelayanan menyelesaikan pekerjaan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2017) suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kotler (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sebuah keadaan dimana yang berubah-ubah yang terkait dengan produk, layanan, individu, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui apa yang diharapkan. Windasuri dan Susanti (2017), menunjukkan lima indikator penentu kualitas pelayanan :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik

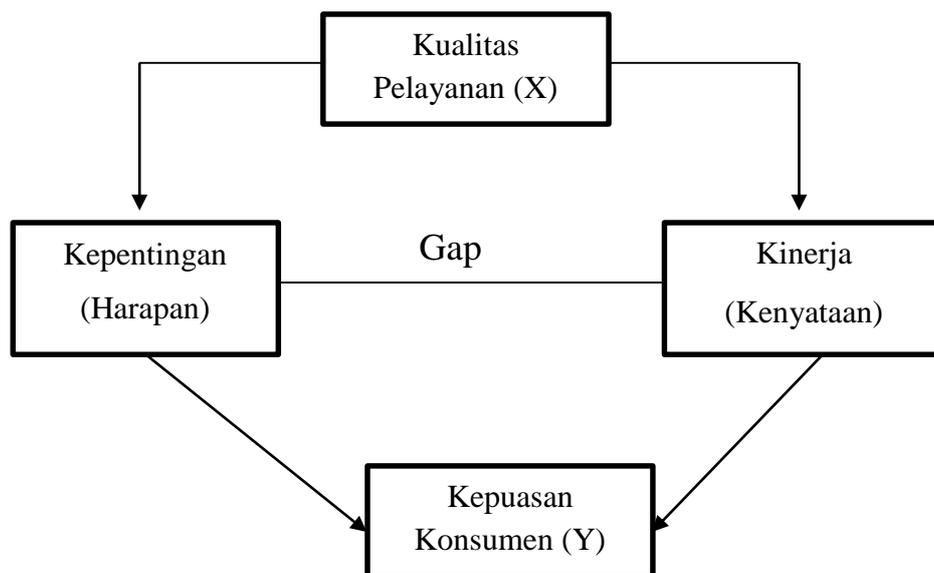
2. *Reliability*, atau keandalan
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian
5. *Empathy*

### Kepuasan Konsumen

Menurut Oliver (2003), Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan mereka (*expectations*) dan kenyataan yang mereka alami (*performance*). Jika kenyataan memenuhi atau melebihi harapan, konsumen merasa puas. Sebaliknya, jika kenyataan tidak memenuhi harapan, konsumen merasa tidak puas. Menurut Kotler dan Keller (2016), Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memenuhi kebutuhan konsumen juga memiliki potensi untuk meningkatkan daya saing. Konsumen yang merasa puas dengan produk dan layanan cenderung akan kembali membeli produk tersebut dan menggunakan layanan yang sama jika kebutuhan serupa muncul di masa mendatang. Dengan kata lain, kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian ulang, yang pada akhirnya menyumbang sebagian besar dari total volume penjualan. Menurut Indrasari 2019, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan yaitu :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

### Kerangka Berpikir



**Gambar 1.**  
Kerangka Berpikir

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah survey. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan untuk mengukur jawaban responden adalah skala likert. Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi dan memprioritaskan atribut atau faktor berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Metode ini sering digunakan dalam penelitian pemasaran untuk membantu organisasi memahami bagaimana konsumen menilai produk atau layanan mereka. Dengan menggunakan metode IPA, organisasi dapat lebih memahami bagaimana konsumen menilai berbagai atribut dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja produk atau layanan. Hal ini membantu dalam peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1.**  
Hasil Uji Validitas

Dimensi	No Item	r-hitung		r-tabel	Keterangan
		Harapan	Kinerja		
<i>Tangible</i> (Berwujud)	P1	0.814	0.799	0.196	Valid
	P2	0.839	0.893	0.196	Valid
	P3	0.800	0.752	0.196	Valid
	P4	0.795	0.861	0.196	Valid
	P5	0.898	0.915	0.196	Valid
	P6	0.749	0.858	0.196	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	P7	0.729	0.880	0.196	Valid
	P8	0.886	0.882	0.196	Valid
	P9	0.782	0.898	0.196	Valid
	P10	0.816	0.870	0.196	Valid
	P11	0.821	0.899	0.196	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	P12	0.866	0.889	0.196	Valid
	P13	0.746	0.928	0.196	Valid
	P14	0.891	0.938	0.196	Valid
	P15	0.823	0.863	0.196	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian)	P16	0.717	0.803	0.196	Valid
	P17	0.912	0.937	0.196	Valid
	P18	0.751	0.908	0.196	Valid
	P19	0.749	0.918	0.196	Valid
	P20	0.877	0.925	0.196	Valid
	P21	0.789	0.824	0.196	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	P22	0.825	0.902	0.196	Valid
	P23	0.893	0.927	0.196	Valid

	P24	0.833	0.903	0.196	Valid
	P25	0.856	0.924	0.196	Valid

Berdasarkan Tabel 1. diatas, menunjukkan bahwa uji validitas kualitas pelayanan kepada 100 orag responden mendapatkan hasil yang balid pada semua item pertanyaan dengan signifikan kurang daro 0,05 dan juga terdapat hasil r-hitung lebih besar dari pada r-tabel. Keseluruhan item yang valid tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan dipahami dan dimengerti oleh responden.

### Analisis Tingkat Kesesuaian (IPA)

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen.

$$\text{Rumus : } Tki = \frac{Xi \times 100\%}{Yi}$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja Pelayanan Yang Diterima

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

#### 1. Menghitung skor kinerja dan kepentingan

Contoh perhitungan skor kinerja dan harapan diambil dari atribut memiliki gedung yang cukup luas.

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= (1 \times 32) + (2 \times 15) + (3 \times 32) + (4 \times 16) + (5 \times 5) \\ &= 32 + 30 + 96 + 64 + 25 \\ &= 247 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kepentingan (Y)} &= (1 \times 1) + (2 \times 7) + (3 \times 38) + (4 \times 40) + (5 \times 14) \\ &= 1 + 14 + 114 + 160 + 70 \\ &= 359 \end{aligned}$$

#### 2. Menghitung tingkat kesesuaian

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kesesuaian (\%)} &= (247 : 359) \times 100\% \\ &= 0,7632 \times 100\% \\ &= 68,8 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata – rata tingkat kesesuaian \%} &= (7126 : 9731) \times 100\% \\ &= 73,22 \end{aligned}$$

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, untuk skor rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut yaitu sebesar 73,22 %. Nilai rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut akan dibandingkan dengan nilai tingkat kesesuaian setiap atribut. Apabila nilai tingkat kesesuaian setiap atribut lebih kecil dari nilai rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut maka atribut tersebut perlu adanya pebaikan dan apabila nilai tingkat kesesuaian setiap atribut lebih besar dari nilai rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut maka atribut tersebut perlu dipertahankan.

**Tabel 2.**  
Tingkat Kesesuaian

No	Pernyataan	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
----	------------	-------------	-----------------	------------------------

<b>Tangible (Berwujud)</b>				
1	J&T Express memiliki gedung yang cukup luas	247	359	68,80
2	J&T Express memiliki lokasi gedung yang strategis dan mudah di jangkau	284	385	73,76
3	J&T Express memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bebas asap rokok	287	389	73,77
4	J&T Express memiliki ruangan yang bersih	291	374	77,80
5	J&T Express memiliki alat timbangan barang yang layak dan sudah cukup baik	290	379	76,51
6	J&T Express memiliki karyawan yang selalu berpenampilan/berseragam dengan rapi dan menarik	279	391	71,35
<b>Reliability (Keandalan)</b>				
7	J&T Express memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang tertera pada informasi/tarif Produk	280	388	72,16
8	J&T Express memberikan pelayanan dalam pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disepakati	282	394	71,57
9	J&T Express melayani semua pelanggan dengan baik tanpa memandang status sosial	311	413	75,30
10	J&T Express mempunyai karyawan yang handal dalam mengatasi kesulitan permasalahan Konsumen	280	383	73,10
11	J&T Express memberikan tagihan atau biaya yang akurat	306	402	76,11
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
12	J&T Express mempunyai karyawan yang selalu memberikan tanggapan dan perhatian yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen	276	386	71,50
13	Karyawan J&T Express memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	277	382	72,51
14	Karyawan J&T Express selalu bersedia melayani keperluan konsumen	278	386	72,02
15	Karyawan J&T Express selalu memberikan informasi produk dengan jelas	298	408	73,03
<b>Assurance (Jaminan dan Kepastian))</b>				
16	Karyawan J&T Express selalu mendengarkan saran dan keluhan konsumen	269	381	70,60
17	J&T Express mempunyai reputasi yang baik	283	394	71,82
18	Karyawan J&T Express mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada konsumen	297	404	73,51
19	Pengiriman barang/dokumen melalui J&T Express Sangat aman	292	389	75,06
20	Karyawan J&T Express menyimpan data pribadi Konsumen dengan baik	293	399	73,43
21	Karyawan J&T Express memiliki sikap sopan santun dalam melayani konsumen	292	400	73
<b>Empathy (Empati)</b>				
22	Karyawan J&T Express mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen	281	385	72,98
23	Karyawan J&T Express peka terhadap keluhan konsumen	278	384	72,39
24	Karyawan J&T Express memahami kebutuhan konsumen dengan baik	292	390	74,87
25	Karyawan J&T Express memahami kebutuhan konsumen dengan baik	283	386	73,31

<b>Rata – Rata</b>	7126	9731	73,22
--------------------	------	------	-------

Sumber : Hasil pengolahan data peneliti, 2024

### Analisis Kuadran

Menghitung rata – rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk setiap atribut. Dalam analisis kuadran ini digunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata – rata tingkat kinerja

Y = Skor rata – rata tingkat kepentingan

X<sub>i</sub> = Skor Penilaian Kinerja

Y<sub>i</sub> = Skor Penilaian Kepentingan

n = Jumlah Responden (100)

**Tabel 3.**  
Perhitungan Koordinat Kuadran

No Atribut	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (X <sub>i</sub> )	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Y <sub>i</sub> )
A1	247	2,47	359	3,59
A2	284	2,84	385	3,85
A3	287	2,87	389	3,89
A4	291	2,91	374	3,74
A5	290	2,9	379	3,79
A6	279	2,79	391	3,91
A7	280	2,8	388	3,88
A8	282	2,82	394	3,94
A9	311	3,11	413	4,13
A10	280	2,8	383	3,83
A11	306	3,06	402	4,02
A12	276	2,76	386	3,86
A13	277	2,77	382	3,82
A14	278	2,78	386	3,86
A15	298	2,98	408	4,08
A16	269	2,69	381	3,81
A17	283	2,83	394	3,94
A18	297	2,97	404	4,04
A19	292	2,92	390	3,9
A20	293	2,93	399	3,99
A21	292	2,92	400	4
A22	281	2,81	385	3,85
A23	278	2,78	384	3,84
A24	292	2,92	389	3,89
A25	283	2,83	386	3,86
Total	7126	71,26	9731	97,31
<b>Rata – Rata</b>		<b>0,7126</b>		<b>0,9731</b>

Sumber : Hasil pengolahan data peneliti, 2024

Dari perhitungan diatas, didapat rata – rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut dengan nilai rata – rata yang didapat tingkat kinerja sebesar 0,7126 dan tingkat

kepentingan sebesar 0,9731. Selanjutnya untuk menentukan posisi penempatan variabel kinerja dan kepentingan, dilakukan perhitungan rata – rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja keseluruhan atribut dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

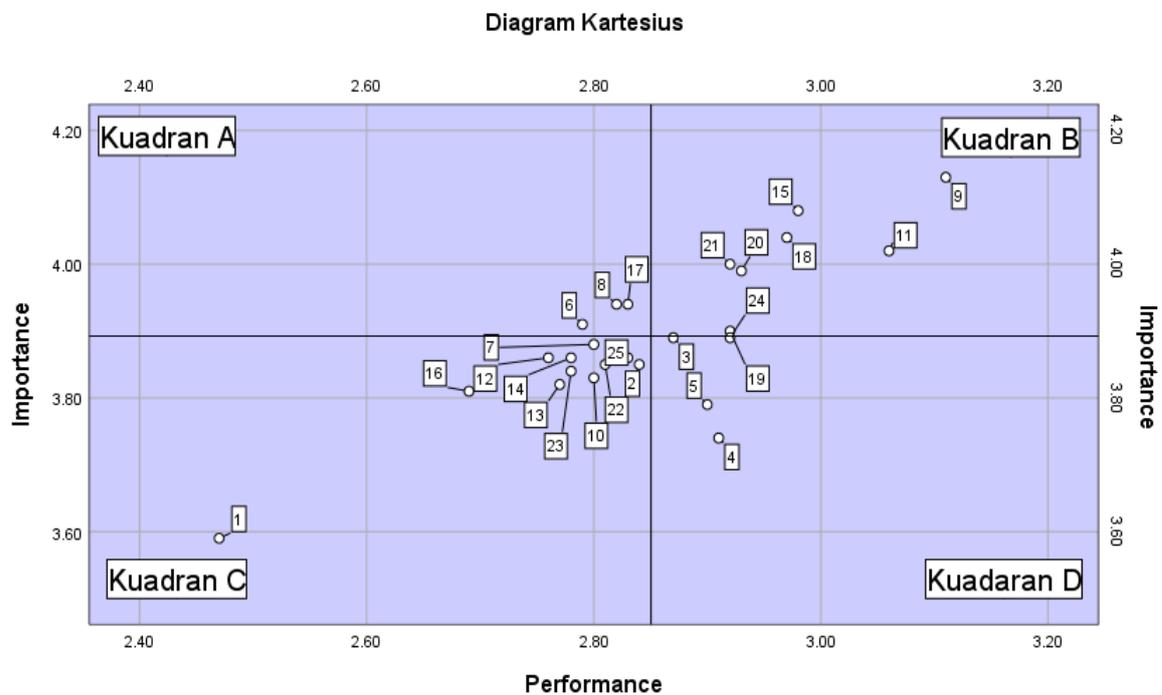
- X = Skor rata – rata tingkat kinerja
- Y = Skor rata – rata tingkat kepentingan
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan
- K = Jumlah atribut/pernyataan (25)

**Tabel 4.**  
Rata – Rata Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
1	J&T Express memiliki gedung yang cukup luas	2,47	3,59
2	J&T Express memiliki lokasi gedung yang strategis dan mudah di jangkau	2,84	3,85
3	J&T Express memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bebas asap rokok	2,87	3,89
4	J&T Express memiliki ruangan yang bersih	2,91	3,74
5	J&T Express memiliki alat timbangan barang yang layak dan sudah cukup baik	2,9	3,79
6	J&T Express memiliki karyawan yang selalu berpenampilan/berseragam dengan rapi dan menarik	2,79	3,91
7	Karyawan J&T Express memiliki sikap sopan santun dalam melayani konsumen	2,8	3,88
8	J&T Express memberikan pelayanan dalam pengiriman barang yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang disepakati	2,82	3,94
9	J&T Express melayani semua pelanggan dengan baik tanpa memandang status sosial	3,11	4,13
10	J&T Express mempunyai karyawan yang handal dalam mengatasi kesulitan permasalahan Konsumen	2,8	3,83
11	J&T Express memberikan tagihan atau biaya yang akurat	3,06	4,02
12	J&T Express mempunyai karyawan yang selalu memberikan tanggapan dan perhatian yang baik dan cepat terhadap keluhan konsumen	2,76	3,86
13	Karyawan J&T Express memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	2,77	3,82
14	Karyawan J&T Express selalu bersedia melayani keperluan konsumen	2,78	3,86
15	Karyawan J&T Express selalu memberikan informasi produk dengan jelas	2,98	4,08
16	Karyawan J&T Express selalu mendengarkan saran dan keluhan konsumen	2,69	3,81
17	J&T Express mempunyai reputasi yang baik	2,83	3,94
18	Karyawan J&T Express mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada konsumen	2,97	4,04
19	Pengiriman barang/dokumen melalui J&T Express Sangat aman	2,92	3,9
20	Karyawan J&T Express menyimpan data pribadi Konsumen dengan baik	2,93	3,99
21	J&T Express memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang tertera pada informasi/tarif Produk	2,92	4,00

22	Karyawan J&T Express mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen	2,81	3,85
23	Karyawan J&T Express peka terhadap keluhan konsumen	2,78	3,84
24	Karyawan J&T Express memahami kebutuhan konsumen dengan baik	2,92	3,89
25	Karyawan J&T Express memahami kebutuhan konsumen dengan baik	2,83	3,86
	<b>Jumlah</b>	71,26	97,31
	<b>Rata – Rata</b>	<b>2,85</b>	<b>3,89</b>

Dari perhitungan diatas dapat dilihat nilai rata - rata dari tingkat kinerja sebesar 2.85 dan tingkat kepentingan sebesar 3,89 yang menyatakan bahwa tingkat kinerja lebih kecil daripada tingkat kepentingan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di J&T Express Kota Kupang masih dibawah harapan konsumen atau pengguna layanan J&T Express Kota Kupang. Dari total yang didapatkan ini dijabarkan dalam diagram kartesius sebagai berikut :



**Gambar 2.**  
 Diagram Kartesius

**Pembahasan**

Temuan rata-rata tingkat kesesuaian fasilitas wisata di Pantai Lasiana yaitu sebesar 73,22%. Dalam hasil penelitian terhadap variabel kualitas pelayanan masih terdapat beberapa item yang perlu mendapatkan perhatian oleh Perusahaan J&T Express sebagai prioritas utama kepuasan konsumen. Berdasarkan diagram kartesius kualitas pelayanan J&T Express, item yang termasuk dalam prioritas utama dan harus ditingkatkan kinerjanya yaitu : karyawan J&T selalu berpenampilan/berseragam dengan rapi dan menarik, memberikan pelayanan dan pengiriman barang yang cepat dan tepat, mempunyai reputasi yang baik. Item – item tersebut perlu diperbaiki agar kepuasan konsumen pada kategori tersebut dapat meningkat. Setiap konsumen yang menggunakan layanan J&T mempunyai penilaian masing - masing. Berdasarkan tingkat

kepuasan, konsumen merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang ada. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai harapan lebih besar dari pada kenyataan ( $Y > X$ ). Sehingga perusahaan perlu meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang ada agar konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan konsumen dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa tingkat kinerja lebih kecil dari pada tingkat kepentingan ( $X < Y$ ) dengan nilai kinerja sebesar 2,85 dan nilai kepentingan sebesar 3,89 sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pada J&T Express Kota Kupang masih dibawah harapan konsumen, dan konsumen merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang ada pada J&T Express Kota Kupang.

### **Saran**

Perusahaan perlu melihat segala kekurangan kualitas pelayanan yang ada di J&T Express dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan melakukan pembenahan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang menggunakan layanan J&T Express. Kepuasan konsumen sangatlah penting. Oleh karena itu perusahaan perlu meningkatkan indikator kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan paling tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk dalam kategori prioritas utama yaitu : karyawan J&T selalu berpenampilan/berseragam dengan rapi dan menarik, memberikan pelayanan dan pengiriman barang yang cepat dan tepat, mempunyai reputasi yang baik.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Erwin, E., & Sitanjak, T. J. R. (2017). Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Vol. 13 (2)*, 85-191.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Pers Utomo : Yogyakarta.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. PT Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta
- Kotler, P.& Keller, L. K. (2016). *Marketing Manajemen*. Erlangga : Jakarta
- Oliver, R. L. (2003). Whence Customer Loyalty ?. *Eproceeding Of Management Vol.63 No. 4*.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE cabang Bandung vol.11 No.2*. 265-289.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Andi : Yogyakarta.
- Windasuri, H., & Susanti, H. (2017). *Excellent Service*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.