

PENGARUH HARGA, KEAMANAN, DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN PADA KEPUTUSAN PENGUNAAN LAYANAN J&T EXPRESS DI KOTA JAMBI

**Irfan Hassandi^{1*}, Mira Gustiana Pangestu², Yosinomita³, Yosi Fadillah⁴, Desy Ratna Wijaya⁵,
Ivan Cristhian⁶**

^{1,2,3,4,5,6} Fakultas Ilmu Manajemen dan Bisnis, Universitas Dinamika Bangsa,
Jambi, Indonesia

* E-mail koresponden : irfanhassandi06@gmail.com

Diterima 4 Januari 2025, Disetujui 14 Maret 2025

Abstrak

Penelitian menggunakan menggunakan teknik random probability sampling untuk mengetahui bagaimana keputusan konsumen terhadap layanan J&T Express di Kota Jambi dipengaruhi oleh harga, keamanan, dan ketepatan waktu pengiriman produk. Data penelitian yang menggunakan metode kuantitatif ini dikumpulkan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini terdiri dari seratus responden dari Kota Jambi yang pernah menggunakan layanan pengiriman dan menganalisis datanya menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel harga memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan penggunaan. Variabel keamanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan secara statistik terhadap keputusan untuk memakai pengiriman J&T Express di Kota Jambi. Variabel ketepatan waktu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan J&T Express di Kota Jambi. Disamping itu, variabel harga, keamanan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan J&T Express di Kota Jambi.

Kata Kunci: Harga, Keamanan, Ketepatan Waktu, Keputusan Penggunaan Jasa.

Abstract

This study used random probability sampling techniques to determine how consumer decisions regarding J&T Express services in Jambi City are influenced by price, security, and timeliness of product delivery. Research data using quantitative methods were collected using questionnaires. The sample of this study consisted of one hundred respondents from Jambi City who had used the delivery service and analyzed the data using SPSS software. The results showed that the price variable had a positive and significant effect on the decision to use. The security variable had a positive but not statistically significant effect on the decision to use J&T Express shipping in Jambi City. The timeliness variable had a positive and significant effect on the decision to use J&T Express services in Jambi City. In addition, the variables of price, security and timeliness simultaneously influenced the decision to use J&T Express services in Jambi City.

Key words: Price, Security, Punctuality, Decision to Use Services

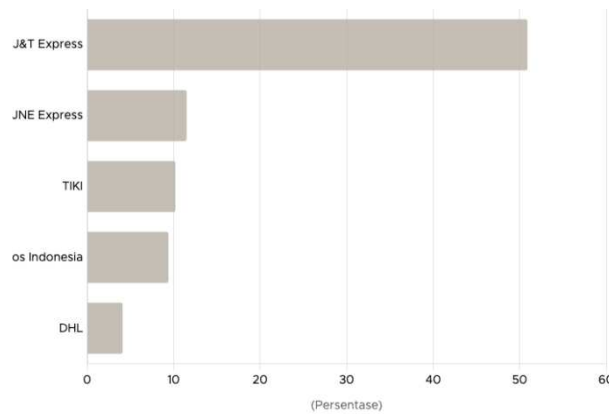
PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin marak ditemukan dalam kehidupan sehari-hari menuntut para perusahaan harus terus berinovasi menjadi lebih baik lagi agar dapat mengalahkan para pesaingnya (Kurniasari et al., 2022). Kepemilikan sumber daya alam, uang tunai, dan teknologi yang memadai tidak menjamin kelangsungan hidup perusahaan di pasar yang sangat kompetitif ini. Khususnya pada perusahaan yang melayani dibidang jasa, tentunya perusahaan harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan agar dapat menyesuaikan diri terhadap harapan konsumen (Pilo, 2023).

Pertumbuhan perusahaan internet di era sekarang ini dapat mendorong berdirinya perusahaan ekspedisi atau yang biasa disebut jasa pengiriman barang. Menurut (Padmawati & Susila, 2022) semakin banyaknya perusahaan ekspedisi di Indonesia membuat industri ini semakin kompetitif dan kompleks. Karena setiap pelanggan dan pelaku bisnis online akan memilih jasa ekspedisi yang dianggap dapat diandalkan, cepat, dan bermanfaat. Sudah seharusnya perusahaan yang menyediakan jasa tersebut harus mampu mendapatkan kepercayaan dari kliennya (Nantigiti et al., 2021). Perusahaan jasa pengiriman telah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat lepas dari hidup masyarakat di era ini. Dengan banyaknya jasa pengiriman yang bermunculan tentunya akan memudahkan masyarakat dalam segi berbelanja maupun berbisnis. Masyarakat menjadi dimudahkan dalam hal pengiriman barang terutama dalam jumlah yang banyak ataupun volume yang besar.

Data statistik menunjukkan indeks perolehan milik J&T Express sebagai jasa pengiriman yang terbaik pilihan masyarakat dengan indeks sebesar 50,90%. Terjadi peningkatan sebesar 17,60% dari tahun sebelumnya dengan indeks sebesar 33,30% (Mochamad Rafli, 2024). Indeks yang diperoleh merupakan hasil dari pengukuran rerata tiga parameter *Top Brand* yang meliputi *top of mind* atau kesadaran merek, *last usage* atau merek terakhir yang dipakai, dan *future intention* atau niat membeli kembali. Sehingga peneliti tertarik meneliti J&T Express sebagai jasa pengiriman terbaik pilihan masyarakat dibandingkan jasa pengiriman lainnya di Indonesia (Mochamad Rafli, 2024).

Pilihan harga memiliki kekuatan untuk membangun atau menghancurkan bisnis. Agar dapat menjual layanan mereka secara efektif dan meningkatkan pangsa pasar, perusahaan pengiriman barang tidak diragukan lagi bersaing satu sama lain dalam hal metode penetapan harga. Apakah ketersediaan persaingan harga dan kemampuan untuk membandingkan kerangka waktu pengiriman yang diharapkan menjadi faktor dalam proses pengambilan keputusan konsumen (Nafra Berliana et al., 2020). Konsumen cenderung tertarik pada produk dengan harga yang lebih rendah atau promosi khusus karena merasa mendapatkan penawaran yang bagus. Penetapan harga yang tepat dapat memikat dan menarik perhatian para konsumen serta mendorong konsumen untuk memilih produk atau layanan. Hal ini dapat merangsang pembelian, karena konsumen merasa mendapatkan penawaran yang bagus.



Gambar 1. Data Statistik Jasa Pengiriman Terbaik 2024

Sumber: (Mochamad Rafli, 2024)

Pengiriman tepat waktu merupakan elemen lain yang menjadi pertimbangan pelanggan saat melakukan pembelian, selain harga. Pelanggan sering mempertimbangkan pengiriman tepat waktu saat memilih penyedia layanan pengiriman. Hal ini merupakan hasil dari preferensi dan pertimbangan pelanggan terhadap layanan pengiriman yang cepat. Pelanggan akan menganggap layanan J&T Express lebih berharga jika pengiriman dilakukan sesuai jadwal dan dalam jangka waktu pengiriman yang diperkirakan (Nafra Berliana et al., 2020). Pengiriman barang yang efisien dan tepat waktu memegang peranan penting dalam membentuk persepsi dan keputusan konsumen dalam industri jasa pengiriman yang kompetitif. Dalam konteks Kota Jambi, tempat J&T Express beroperasi sebagai penyedia jasa pengiriman terkemuka (Cahyono, 2024). Ketepatan waktu pengiriman sangat memengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Salah satu kendala yang sering dialami konsumen adalah keterlambatan pengiriman barang. Keterlambatan pengiriman barang dapat disebabkan oleh berbagai hal, seperti datangnya hari libur nasional yang dapat menyebabkan barang menumpuk di gudang sehingga menghambat proses pengiriman, dan bencana alam seperti cuaca buruk atau hujan. Jarak pandang pengangkut barang atau pengemudi sangat terbatas dan sangat rawan terjadi kecelakaan saat hujan. Proses pengangkutan barang sering kali dihentikan untuk menjaga keselamatan barang (Saputra et al., 2023).

Faktor kecelakaan lalu lintas antara lain armada atau alat angkut yang kurang siap sehingga dapat mengakibatkan kecelakaan yang mengakibatkan keterlambatan atau kerusakan barang, pengemasan yang kurang baik sehingga mengakibatkan kerusakan barang yang dikirim, dan faktor sumber daya manusia seperti kurangnya disiplin atau profesionalisme kerja. Selain itu, truk yang kelebihan muatan dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang sehingga dapat menunda waktu barang sampai di tempat tujuan. Pelanggan yang mengalami kendala pengiriman, khususnya keterlambatan, niscaya akan mengalami kerugian baik materiil maupun immaterial.

Seperti barang yang dijanjikan untuk dikirim, ternyata barang tidak sampai pada tujuan dan tidak tepat waktu yang dijanjikan atau terjadi keterlambatan pengiriman, yang menyebabkan hilangnya keunggulan barang tersebut. Salah satu contohnya adalah ketika pelanggan setuju untuk mengirim

barang menggunakan layanan reguler dengan perkiraan waktu pengiriman empat hingga lima hari, tetapi surat kabar atau makanan dikirim lebih lambat dari yang diharapkan, yang mengakibatkan kerugian atau berkurangnya keunggulan barang. Perjanjian tersebut hanya memberikan perkiraan kapan barang akan dikirim ke pelanggan; tidak disebutkan perkiraan waktu pengiriman (Siregar & Suhermi, 2024).

Keamanan adalah aspek penting dalam sektor pengiriman, terutama di area perkotaan seperti Kota Jambi. Seiring bertambahnya ketergantungan bisnis dan individu pada layanan kurir seperti J&T Express untuk kebutuhan logistik mereka, penting untuk memahami langkah-langkah keamanan yang ada. Tingginya tingkat kejahatan dan masalah keamanan dapat menyebabkan kesulitan bagi layanan pengiriman, yang dapat disebabkan beberapa hal yaitu terjadinya Pencurian barang, terjadinya kerusakan barang, lalu Kehilangan paket, dan juga kesalahan dalam pengiriman. Berdasarkan penelitian (Siregar & Suhermi, 2024), J&T Express telah mengirimkan 3.844 paket di Kota Jambi pada periode Januari hingga Desember 2021, dengan 10 kiriman dilaporkan rusak dan 11 paket dilaporkan hilang melalui jalur darat.

Riset ini dilakukan sebagai pengembangan dari riset terdahulu yang dilakukan oleh (Saputra et al., 2023). Pada penelitian (Saputra et al., 2023), yang diteliti adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini berfokus kepada variabel lain yaitu harga, layanan pengiriman dan juga ketepatan waktu terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express di Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian ini akan meninjau lebih lanjut atas pengaruh harga, keamanan serta ketepatan waktu pengiriman pada keputusan penggunaan pengiriman J&T Express Kota Jambi, yang diharapkan mampu memberikan pengetahuan maupun pemahaman yang inovatif dan informatif tentang faktor kunci yang berpengaruh pada keputusan penggunaan J&T Express di era berkembang saat ini.

KAJIAN TEORI

Harga

(Diana Faradisa & Sadiqin, 2021), menegaskan bahwa taktik utama dalam mengelola perusahaan adalah penetapan harga. Harga merupakan indikator relatif mahal atau tidaknya suatu barang atau jasa. Perusahaan perlu mempelajari dan menyelidiki harga yang ditetapkan oleh pesaingnya. Agar dapat bersaing dengan pesaing, perusahaan berusaha untuk menghindari penetapan harga yang terlalu tinggi (Hassandi, Gustiana Pangestu, et al., 2024). Para ahli di atas telah memberikan berbagai definisi harga, Hal ini mengarah pada kesimpulan bahwa harga suatu barang atau jasa adalah jumlah uang yang harus dikeluarkan pembeli untuk memperoleh berbagai keuntungan. Mengingat banyaknya definisi harga yang diberikan oleh para ahli tersebut, disimpulkan bahwa harga adalah jumlah uang yang perlu dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh berbagai keuntungan atas sesuatu barang atau jasa.

Keamanan

Ketika jaminan keamanan sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen memungkinkan untuk membagi informasi pribadinya dan akan memperoleh rasa aman. Keamanan barang berarti suatu kondisi di mana barang, terutama yang ada di dalam kontainer, terbebas dari risiko (Kadar et al., 2024). Lalu Keamanan adalah suatu elemen penting suatu informasi. Keamanan mencegah penipuan atau setidaknya mendeteksi penipuan dalam suatu sistem informasi (Susanto et al., 2023). Dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah upaya untuk selalu bersikap waspada, termasuk dalam hal pengiriman dan transaksi, berdasarkan berbagai definisi keamanan oleh para ahli di atas, di mana hal ini akan menekankan kebebasan beroperasi dari ancaman, risiko, atau gangguan yang merugikan sehingga membangun kepercayaan dari konsumen.

Ketepatan Waktu

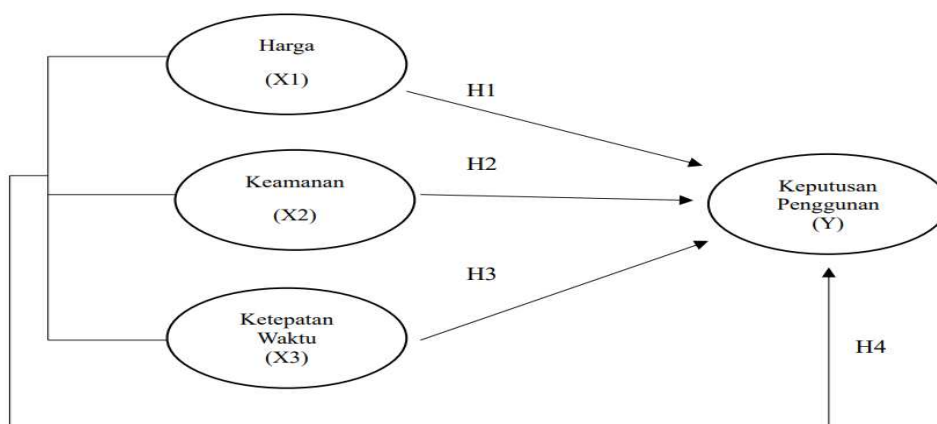
Mengingat bahwa pengiriman barang yang dibeli tepat waktu akan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, pengiriman tepat waktu sangatlah penting. Jumlah waktu yang berlalu antara saat konsumen melakukan pemesanan dan barang dikirimkan kepada mereka dikenal sebagai ketepatan waktu (Hassandi, Fadillah, et al., 2024). Pelanggan sering kali menggunakan perkiraan waktu kedatangan dan pengiriman sebagai tolok ukur saat mengevaluasi layanan pengiriman (Safriudin & Jauhari, 2021). Jumlah kiriman dan barang yang perlu dikirimkan sesuai jadwal agar konsumen merasa senang ketika barang sampai di tempat tujuan pada waktu yang ditentukan (Salehuddin et al., 2022).

Menurut (Nurmala et al., 2023) Kapasitas penyedia untuk mengirimkan barang dalam jangka waktu yang diperkirakan dikenal sebagai ketepatan waktu. Evaluasi akan didasarkan pada kapasitas produksi, kapasitas pengiriman tepat waktu, dan riwayat jarak pemasok dari perusahaan. Salah satu komponen kunci keberhasilan bisnis adalah pengiriman tepat waktu. Dari berbagai definisi ketepatan waktu oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman produk dapat berperan penting dalam meningkatkan minat untuk menggunakan jasa pengiriman secara rutin, di mana hal ini akan menjadi standar lamanya waktu antara pesanan pelanggan dengan barang sampai di tangan penerima. Estimasi waktu kedatangan ini biasanya digunakan sebagai standar yang digunakan klien untuk menilai kualitas jasa pengiriman.

Keputusan Pengguna

(Rahman Khalifah et al., 2021) mendefinisikan keputusan penggunaan sebagai proses di mana orang, kelompok, atau organisasi memilih, membayar, dan memanfaatkan barang, jasa, ide, atau pengalaman yang merupakan elemen perilaku konsumen untuk memenuhi tujuan dan keinginan mereka. (Sukmawati & Kowanda, 2022), menjelaskan bagaimana tindakan konsumen untuk menggunakan atau tidak memanfaatkan suatu produk dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Menurut beberapa definisi keputusan penggunaan layanan yang diberikan di atas, keputusan penggunaan layanan adalah gagasan perilaku konsumen di mana pelanggan mengevaluasi dan memilih dari sejumlah opsi untuk menentukan opsi mana yang dianggap paling menguntungkan bagi mereka.

Model Penelitian



Gambar 2. Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat 3 variabel independent yang diuji yaitu Harga (X1), Keamanan (X2) dan ketepatan waktu (X3). Terdapat satu variabel yang dependen yang diuji pada penelitian ini, yaitu Keputusan penggunaan jasa (Y). Hipotesis berikut akan diselidiki sebagai bagian dari pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian ini:

H1 : Harga memberikan pengaruh Keputusan penggunaan.

H2 : Keamanan memberikan pengaruh Keputusan penggunaan.

H3 : ketepatan waktu memberikan pengaruh terhadap Keputusan penggunaan.

H4 : Harga, keamanan dan ketepatan waktu secara simultan memiliki dampak signifikan dan positif dalam Keputusan penggunaan.

METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif yang menggunakan pendekatan survey. Sampel adalah contoh yang mewakili populasi (Hassandi, 2024). Karena tidak mungkin menentukan jumlah pasti pelanggan layanan JNT Express di Kota Jambi, maka peneliti akan menggunakan pendekatan Simple Random Sampling untuk mengevaluasi data. Tanpa memperhitungkan strata tertentu, Setiap orang dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel berkat strategi ini (Hassandi, 2024). Dalam pengambilan sampel ini, karena jumlah populasi terlalu besar dan tidak diketahui, peneliti menggunakan rumus *Cochran* (Hasan & Kumar, 2024). Adapun rumus mencari sampel dengan metode tersebut adalah:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Formula 1. Rumus *Cochran*

Sumber: (Hasan & Kumar, 2024)

Dimana masing-masing dari variabel menjelaskan:

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

z = nilai standar tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% (1,96)

p = perkiraan proporsi yang tidak diketahui sebesar 50%

q = 1-p

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error), yakni 10% (0,1)

Berikut perhitungan sampel menggunakan rumus *Cochran*:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Dengan perhitungan sampel menggunakan metode *Cochran* didapati sampel yang dibutuhkan adalah 96,04. Pada penelitian ini disepakati jumlah yang digunakan adalah 100 sampel. Disamping itu, Pengumpulan data pada penelitian menggunakan data primer berupa kuesioner sebanyak 26 pertanyaan akan disebarakan melalui google form diberikan kepada pengguna layanan JNT Express dengan kriteria yang telah menggunakan layanan tersebut lebih dari 2 kali. Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk penilaian kuesioner. Responden akan memberikan penilaian pada skala 1 hingga 5 menurut variabel yang berkisar sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Sandra & Sentoso, 2024a).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Sebanyak 47% responden berusia di bawah 19 tahun mendominasi penelitian ini, dan 82% yang bekerja merupakan karyawan swasta, berdasarkan hasil pemeriksaan Tabel 1 terhadap 100 responden, yang mengungkapkan bahwa 38% responden adalah laki-laki dan 62% adalah perempuan.

Tabel 1. Profil Responden

Variabel	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
- Perempuan	62	62
- Laki-laki	38	38
Usia		
- Usia < 19 tahun	47	47
- Usia 19 – 25 tahun	45	45
- Usia 26 – 35 tahun	6	6
- Usia 36 – 45 tahun	2	2
- Usia > 45 tahun	-	-
Pekerjaan		
- Wiraswasta	3	3
- ASN	-	-
- Pegawai swasta	82	82
- Freelance	4	4
- Pelajar/Mahasiswa	11	11

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah tes yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi akurasi serta konsistensi alat ukur yang akan digunakan untuk mengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Hassandi, 2024). Hasil Tabel 2 menunjukkan indikator dari setiap variabel, seperti Harga (X1), Keamanan (X2), ketepatan waktu (X3), dan Keputusan Penggunaan (Y) menunjukkan data valid karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, ditunjukkan oleh kolom Sig (2-tailed).

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel/Indikator	Sig.(2-tailed)	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Harga			Reliabel
- Keterjangkauan Harga	0,000	0,818	Valid
- Kesesuaian Harga dengan Kualitas jasa	0,000	0,824	Valid
- Daya Saing Harga	0,000	0,833	Valid
- Kesesuaian Harga dengan Manfaat	0,000	0,808	Valid
Keamanan			Reliabel
- Kerahasiaan data	0,000	0,901	Valid
- Jaminan keamanan	0,000	0,916	Valid
Ketepatan Waktu Pengiriman			Reliabel
- Pengiriman produk	0,000	0,902	Valid
- Pelayanan	0,000	0,877	Valid
- Informasi	0,000	0,892	Valid
Keputusan penggunaan			Reliabel
- <i>Recognition of Needs</i>	0,000	0,922	Valid
- <i>Information Search</i>	0,000	0,909	Valid
- <i>Alternative Evaluation</i>	0,000	0,916	Valid
- <i>Purchase Decision</i>	0,000	0,902	Valid
- <i>Post purchase Behavior</i>	0,000	0,902	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Uji reliabilitas pada suatu instrumen penelitian merupakan suatu uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dipakai dalam pengumpulan data penelitian sudah dapat dianggap dapat diandalkan atau tidak (Rosita et al., 2021). Hasil Tabel 2 menunjukkan indikator dari setiap variabel, seperti Harga (X1), Keamanan (X2), ketepatan waktu (X3), dan Keputusan Penggunaan (Y) menunjukkan data reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.6.

Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan apakah data yang diamati terdistribusi normal atau tidak, uji normalitas dapat digunakan untuk mengukur hal tersebut (Hassandi, 2024). Model regresi dengan distribusi data normal atau hampir normal dianggap baik. Data dari analisis data SPSS menunjukkan bahwa data tersebut memenuhi asumsi normal dengan nilai 0,954, yang melebihi standar nilai normal yaitu > 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,80229336
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,048
	Negative	-,051
Kolmogorov-Smirnov Z		,514
Asymp. Sig. (2-tailed)		,954

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Variabel independen model regresi diuji untuk mengetahui hubungan yang kuat atau sempurna menggunakan uji multikolinearitas. Variabel independen dalam model regresi yang baik tidak boleh berkorelasi. Nilai faktor inflasi varians (VIF) dapat digunakan untuk melakukan uji multikolinearitas. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai VIF kurang dari 10.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

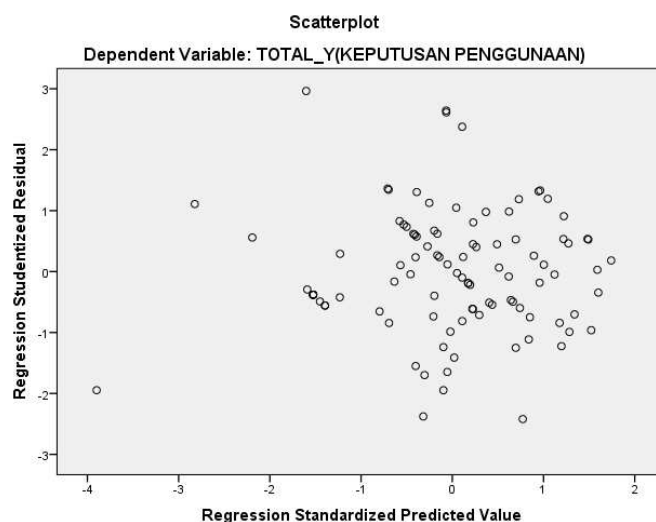
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	3,417	1,992		1,716	,089		
	X1(Harga)	,247	,107	,215	2,317	,023	,427	2,342
	X2(Keamanan)	,042	,084	,038	,501	,617	,643	1,554
	X3(Ketepatan Waktu)	,706	,104	,613	6,820	,000	,453	2,208

a. Dependent Variable: Y(KEPUTUSAN PENGGUNAAN)

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Pada tabel 4, nilai VIF setiap variabel yaitu: variabel X1 dengan nilai VIF 2,342, variabel X2 dengan nilai VIF 1,554 dan, variabel X3 nilai VIF 2,208 . Dengan data tersebut dapat dibuktikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas karna memiliki nilai VIF di bawah 10.

Model regresi yang baik ialah saat tidak ada heteroskedastisitas (Daeng et al., 2023). Pada gambar 3, terlihat hasil yang menunjukkan penyebaran titik yang acak tanpa pola tertentu, menunjukkan adanya heteroskedastisitas dalam data tersebut.



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedasitas
Sumber: Hasil Pengolahan Data

Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) dipakai untuk menilai kemampuan model dalam memperhitungkan variasi variabel dependen (Sukmawati & Kowanda, 2022). Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Dalam hal mengkarakterisasi variabel dependen, skor R^2 yang rendah berarti model tersebut tidak dapat menjelaskan variabel independen dengan baik. Variabel dependen mungkin dapat dijelaskan secara memadai oleh sangat sedikit variabel independen, menurut nilai R^2 sekitar 1.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,805 ^a	,648	,637	2,84574	2,100

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X3(KETEPATAN WAKTU), TOTAL_X2(KEAMANAN), TOTAL_X1(HARGA)

b. Dependent Variable: TOTAL_Y(KEPUTUSAN PENGGUNAAN)

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Nilai R Square yang Disesuaikan adalah 63,7%, atau 0,637, menurut Tabel 5. Sebaliknya, 63,7% variabel independen yang diperiksa memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yang menunjukkan bahwa 36,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

2. Uji F Simultan

Uji F, yang sering disebut sebagai uji kesesuaian model, dipakai untuk memastikan apakah semua variabel independen yang digabungkan memiliki dampak pada variabel dependen (Daeng et al., 2023). Jika nilai F signifikan kurang dari 0,05, itu berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan atau sebaliknya. Pada tabel 6 terlihat uji F menghasilkan angka 0,000, yang berarti variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara bersama-sama.

Tabel 6. Hasil Uji F Simultan

<i>ANOVA^a</i>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1433,878	3	477,959	59,020	,000 ^b
	Residual	777,432	96	8,098		
	Total	2211,310	99			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y(KEPUTUSAN PENGGUNAAN)

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3(KETEPATAN WAKTU), TOTAL_X2(KEAMANAN), TOTAL_X1(HARGA)

Sumber: Hasil Pengolahan Data

3. Uji T Parsial

Uji T memastikan hubungan antara setiap variabel independen dan dependen (Sandra & Sentoso, 2024b). jika sig lebih besar $> 0,05$ maka H_0 diterima, dan jika sig lebih kecil $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Tabel 6 menunjukkan bahwa meskipun harga dan ketepatan waktu berperan penting dalam keputusan penggunaan, keamanan memiliki pengaruh kecil terhadap keputusan untuk menggunakan jasa JNT Express.

Tabel 7. Hasil Uji T Parsial

<i>Coefficients^a</i>								
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Statistics	
		B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3,417	1,992		1,716	,089		
	X1(Harga)	,247	,107	,215	2,317	,023	,427	2,342
	X2(Keamanan)	,042	,084	,038	,501	,617	,643	1,554
	X3(Ketepatan Waktu)	,706	,104	,613	6,820	,000	,453	2,208

a. Dependent Variable: Y(KEPUTUSAN PENGGUNAAN)

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Pembahasan

Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T Express Kota Jambi

Hasil penelitian untuk variabel X1, atau harga, menunjukkan variabel tersebut secara signifikan memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan jasa pengiriman J&T Express pada Kota Jambi. Variabel harga memiliki nilai beta positif dengan nilai 0,215 dan nilai signifikansi 0,023. Harga menjadi poin paling penting dalam bisnis pengiriman barang. Konsumen di Kota Jambi memperhatikan pengeluaran mereka, menjadikan harga sebagai pertimbangan utama dalam pilihan layanan pengiriman mereka. Harga memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan konsumen ketika memilih layanan pengiriman.

Konsumen di Kota Jambi peka terhadap harga dan sering mencari pilihan yang terjangkau tanpa mengorbankan kualitas layanan. ini dikarenakan J&T Express menawarkan biaya yang sangat rendah, disertai diskon khusus, sedangkan pesaingnya, JNE dan ID Express, mengenakan biaya jauh lebih mahal (Salehuddin et al., 2022). Ini sejalan dengan penelitian (Daeng et al., 2023) yang menyatakan

harga berperan secara positif serta signifikan pada keputusan penggunaan jasa dan, diperkuat adanya penelitian (Anggoto & Munarsih, 2024) mengatakan pengaruh harga terhadap keputusan penggunaan dan menemukan bahwa pemilihan harga yang sesuai bisa mempengaruhi keputusan konsumen memakai jasa.

Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T EXPRESS Kota Jambi

Pilihan untuk penggunaan jasa pengiriman J&T Express di Kota Jambi dipengaruhi secara positif, tetapi tidak signifikan secara statistik, oleh variabel X2, atau keamanan, menurut hasil penelitian. Nilai signifikansinya sebesar 0,617 dan nilai beta positifnya sebesar 0,038. Salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan saat mengirimkan produk yaitu keamanan. Keamanan adalah yang terpenting dalam memilih layanan pengiriman. Konsumen memprioritaskan keamanan paket mereka dan mengharapkan langkah-langkah keamanan yang dapat diandalkan untuk memastikan perlindungan barang-barang mereka. Keamanan dapat menentukan dalam berapa kali percaya untuk melakukan permintaan pengiriman Kembali dan dapat mengetahui kapan melakukan evaluasi demi menghindari kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan. J&T Express menyediakan asuransi untuk melindungi barang yang dikirim, tetapi hal ini masih kurang dalam penanggulangan pada keamanan JNT Express di kota Jambi.

Ketidakeamanan dalam pengiriman bisa berakibat pada kerugian finansial yang besar serta hilangnya kepercayaan pelanggan. Hal ini sejalan sama dengan penelitian (Nurmala et al., 2023) yang mengatakan bahwa Indikator yang menunjukkan persepsi mengenai keamanan, seperti jaminan keselamatan dan kerahasiaan informasi, tidak berpengaruh pada keputusan untuk membeli dan diperkuat oleh penelitian (Sukmawati & Kowanda, 2022) yang mengatakan variabel keamanan tidak berpengaruh pada Keputusan penggunaan.

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T EXPRESS Kota Jambi

Hasil penelitian menunjukkan keputusan penggunaan jasa J&T Express di Kota Jambi dipengaruhi signifikan serta positif oleh variabel ketepatan waktu, X3. Nilai signifikansinya sebesar 0,00 dan nilai beta positifnya sebesar 0,613. konsumen mengharapkan paket mereka dikirimkan dengan segera dan sesuai dengan jangka waktu yang dijanjikan. Pengiriman yang tepat waktu tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga berkontribusi dalam membangun citra merek yang positif bagi J&T Express Kota Jambi.

Konsumen akan memilih layanan ini lagi jika mereka telah menerima paket mereka tepat waktu secara konsisten. Jika estimasi yang disediakan oleh perusahaan dapat diproses secara tepat waktu, maka ini akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Oleh karena itu, memastikan ketepatan waktu pengiriman sangat penting bagi keberhasilan dan daya saing J&T Express dalam industri logistik. Ini sejalan dengan penelitian (Nantigiti et al., 2021) yang menyatakan bahwa pengiriman memberikan dampak yang baik dan berarti terhadap pilihan pembelian pada layanan pengiriman J&T Express cabang Bekasi dan, diperkuat dengan adanya penelitian (Safriudin & Jauhari, 2021) ketepatan waktu berpengaruh positif-signifikan pada keputusan menggunakan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berikut ini adalah temuan yang diambil dari penelitian ini berdasarkan hasil:

1. keputusan penggunaan jasa pengiriman J&T Express pada Kota Jambi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh harga. Sehingga faktor dari harga bisa menjadi faktor yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan dari J&T Express di Kota Jambi. Sehingga perusahaan dapat mempertimbangkan pengembangan strategi yang menarik untuk variabel harga ini.
2. Meskipun keamanan memiliki pengaruh positif pada keputusan untuk penggunaan jasa JNT Express pada Kota Jambi, namun pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan jasa JNT Express yang tidak signifikan. Walaupun pengaruhnya yang tidak signifikan, perusahaan juga tetap harus memperhatikan faktor keamanan didalam pelayanannya karena variabel ini juga tetap memiliki pengaruh yang positif untuk keputusan penggunaan layanan J&T Express di Kota Jambi.
3. Keputusan untuk penggunaan jasa pengiriman J&T Express pada Kota Jambi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ketepatan waktu. Dengan pengaruh positif dan signifikan variabel ketepatan waktu akan memberikan nilai tambah dalam mempengaruhi keputusan penggunaan jasa dari J&T Express. Sehingga perlu diperhatikan agar perusahaan tetap menjaga ketepatan waktu pengiriman agar menjadi pilihan dari konsumen berdasarkan hasil dari temuan ini.

Saran

Berikut ini adalah rekomendasi yang kami terima dari penelitian ini:

1. Membuat ulasan yang berasal dari konsumen menjadikan perusahaan menjadi lebih peka dan menyadari terhadap kekurangan-kekurangan yang masih terjadi
2. Meningkatkan Kecepatan respon terhadap konsumen yang sekiranya mengalami suatu kendala dalam pengiriman.
3. Melakukan evaluasi berkala demi mendapatkan perbaikan yang lebih baik dan lebih memudahkan.
4. Memastikan bahwa paket dikirimkan dengan aman dan hati-hati. Dengan meningkatkan langkah-langkah keamanan, menerapkan kemasan anti-rusak, memprioritaskan kepercayaan pelanggan, dan membangun reputasi sebagai mitra pengiriman yang andal dan dapat dipercaya di Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoto, B., & Munarsih, M. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Shoespa Cabang Pamulang Tangerang Selatan. *Kreatif: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Pamulang*, 12(1).
- Cahyono, I. (2024). *Apa Itu J&T Express? Kenalan Dulu Sama Salah Satu Ekspedisi Top Ini! Kiriminaja*. <https://Kiriminaja.Com/Blog/Apa-Itu-Jt-Express>.

- Daeng, C. R. N., Rogahang, J., Program, O. W., Ilmu, S., & Bisnis, A. (2023). *Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Layanan Transportasi Online Maxim Bike pada Mahasiswa Fispol Unsrat* (Vol. 4, Issue 5).
- Diana Faradisa, S., & Sadiqin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Farah Cell. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (EMBISS)*, 2(1), 56–61.
- Hasan, M. K. H., & Kumar, L. K. (2024). Determining adequate sample size for social survey research : Sample size for social survey research. *Journal of the Bangladesh Agricultural University*, 22(2), 146–157.
- Hassandi, I. (2024). MILLENNIALS INVESTMENT DECISION ON INDONESIA GOVERNMENT SUKUK: AN ANALYSIS USING BEHAVIOURAL FACTORS. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JBM)*, 20(1), 40–49. <https://doi.org/10.23960/jbm.v11i2.442>
- Hassandi, I., Fadillah, Y., The, F. F., & Hansiangpril, K. (2024). PENGARUH ECONOMIC ORDER QUANTITY DAN REORDER POINT TERHADAP TINGKAT PENJUALAN DAN KEUNTUNGAN PADA UMKM KOTA JAMBI. *Jurnal Ilmu Manajemen Pancasila*, 4(2), 96–107.
- Hassandi, I., Gustiana Pangestu, M., Septiawan Syaputra, A., Qur'aini, T., & Tri Agustin, A. (2024). ANALISIS SWOT DALAM PENENTUAN STRATEGI BISNIS PADA UMKM AULIA SNACK JAMBI. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 3(2). <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/JUMANAGEhttps://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage>
- Kadar, M., Hassandi, I., Khoirunnisa, I., Handayani, S., & Adi Yonathan, T. (2024). Analisis Resiko pada UMKM Pabrik Kerupuk Putri Bungsu di Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 3(2), 425. <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/JUMANAGEhttps://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage>
- Kurniasari, F., Tajul Urus, S., Utomo, P., Abd Hamid, N., Jimmy, S. Y., & Otham, I. W. (2022). Determinant factors of adoption of Fintech Payment Services in Indonesia using the UTAUT approach. *Asian-Pacific Management Accounting Journal*, 17(1), 97–125.
- Mochamad Rafli. (2024, November). *J&T Express Jadi Jasa Kurir Terbaik 2024, Indeksnya Mencapai 50,90%*. <https://Data.Goodstats.Id/Statistic/Jt-Express-Jadi-Jasa-Kurir-Terbaik-2024-Indeksnya-Mencapai-5090-NIvO8>.
- Nafra Berliana, P., Handayani, T., Ekonomi dan Bisnis, F., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, U. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA JNE CABANG COROLET, DAERAH TANGERANG SELATAN). In *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* (Vol. 1).
- Nantigiti, M. H. A., Handayani, S., & Veronica. (2021). Pengaruh Brand Image, Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 7(2), 2021. <https://journal.itlrisakti.ac.id/index.php/jmbtl>
- Nurmala, D., Budiman, V. M., Sandhi, S. P. H., & Hidayaty, D. E. (2023). Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada J&T Express Karawang Cabang Kondang Jaya. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5).
- Padmawati, K. A., & Susila, G. P. A. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. *Bisma : Jurnal Manajemen*, 8(3).
- Pilo, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Adalah Indikator Penting untuk Keberhasilan Bisnis*. <https://Mitracomm.Com/Kualitas-Pelayanan/>.
- Rahman Khalifah, A., Triwardhani, D., & Syarief, N. (2021). KEPUTUSAN PENGGUNAAN BNI MOBILE (STUDI KASUS PADA PENGGUNA BNI MOBILE DI JAKARTA). *Korelasi (Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 2, 962–980.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Safriudin, M., & Jauhari, H. (2021). The Effect of Timeliness, Accuracy, Politeness, Ease, Comfort, and Supporting Attributes on Decisions Using GrabCar. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(6). <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>

- Salehuddin, S., Hafidzi, A. H., & Rahayu, J. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi Kasus JNT Express Cabang Mladingan Kabupaten Situbondo). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Growth*, 20(1), 154–159.
- Sandra, N., & Sentoso, A. (2024a). Analisis Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening pada Karyawan WFH. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 5(1), 53–68. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v5i1.164>
- Sandra, N., & Sentoso, A. (2024b). Analisis Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening pada Karyawan WFH. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 5(1), 53–68. <https://doi.org/10.51805/jmbk.v5i1.164>
- Saputra, M. F., Ferdinal, A., & Putri, D. E. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Koto Baru (Studi Kasus Masyarakat Jorong Seberang Piruko Timur Dusun Standart). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5).
- Siregar, Y., & Suhermi, S. (2024). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Di Kota Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 5(1), 48–64. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v5i1.31926>
- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat. *JUKIM : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 5(1), 62–68.
- Susanto, D., Fadhillah, M., & Udayana, I. (2023). Pengaruh Persepsi Keamanan, Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Pada Konsumen Shopee Di Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 3(2).