

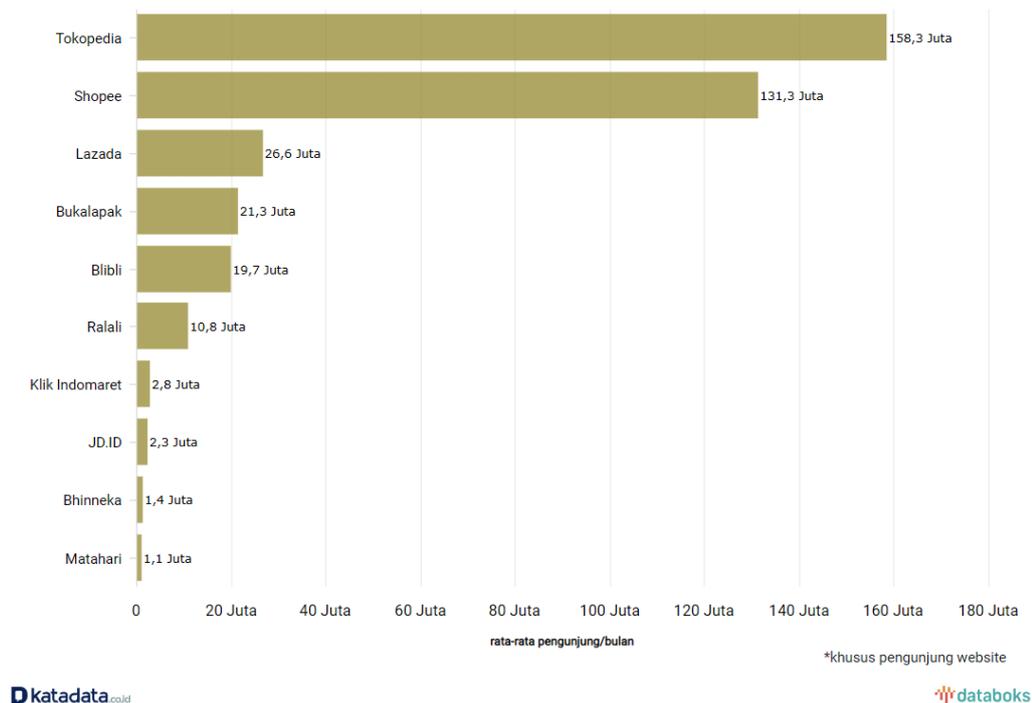
BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seluruh dunia, khususnya Indonesia sedang mengalami perubahan yang sangat cepat dan drastis sebagai akibat dari globalisasi, khususnya di bidang teknologi dan perdagangan yang terus berkembang. Salah satu hasil dari perkembangan pada bidang teknologi dan perdagangan yaitu munculnya *e-commerce*. *E-commerce* atau juga dikenal sebagai perdagangan elektronik, adalah praktik pembelian, penjualan, serta pertukaran barang, jasa, uang dan data melalui jaringan elektronik yang dikenal sebagai internet. Perkembangan teknologi dan informasi melalui internet membantu konsumen untuk melakukan transaksi dengan cepat dan mudah. Sebelumnya transaksi hanya menggunakan metode konvensional, kini bisa dilakukan dengan menggunakan *smartphone* atau komputer melalui *e-commerce* untuk melakukan transaksi baik dalam negeri maupun luar negeri. *E-commerce* memberikan cara yang sangat nyaman bagi konsumen untuk mengetahui, membandingkan dan membeli barang dan mendapatkan layanan (M. Kotler et al., 2020, hlm. 9).

We Are Social melakukan survei pada tahun 2021, yang mengungkapkan Indonesia menjadi yang teratas sebagai pengguna internet yang mengakses layanan *e-commerce* dengan persentase sebesar 88,1%. Urutan kedua yaitu Inggris memiliki pengguna internet sebanyak 86,9% yang menggunakan *e-commerce*, sedangkan posisi ketiga yaitu Filipina memiliki 86,2% pengguna internet yang menggunakan *e-commerce* (We Are Social, 2021). Salah satu alasan *e-commerce* sering dimanfaatkan khususnya di Indonesia karena bisa diakses tanpa batasan tempat dan waktu dengan memanfaatkan *smartphone* atau komputer.



Sumber: katadata.co.id

Gambar 1. Data 10 *E-Commerce* dengan Pengunjung Terbanyak (2022)

Menurut Databoks, berdasarkan data yang dihimpun *iPrice* tahun 2022, *e-commerce* dengan posisi pertama pengunjung terbanyak pada kuartal II 2022 adalah Tokopedia sebanyak 158,3 juta pengunjung per bulan. Posisi Kedua yaitu Shopee sebanyak 131,3 juta pengunjung per bulan, dan posisi ketiga yaitu Lazada dengan 26,6 juta pengunjung per bulan (Databoks, 2022). *E-commerce* hadir sebagai wujud untuk memenuhi kebutuhan manusia yang banyak dan beragam yang mengakibatkan pengambilan keputusan konsumen dengan cepat tanpa terikat dengan ruang dan waktu (Mauludin et al., 2022). Pesatnya pertumbuhan *e-commerce* memberikan kesempatan bagi berbagai perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman untuk memberikan kontribusinya dalam bentuk proses pengiriman barang atau paket yang dibeli oleh pelanggan melalui *e-commerce* agar dapat tiba dengan aman dan tepat waktu sampai ke tujuan (Vikasari, 2018).

Perusahaan jasa pengiriman juga terdampak pada aktivitas bisnis yang dilakukan secara langsung atau *offline*. Konsumen yang ingin mengirim barang secara langsung dapat datang langsung ke lokasi jasa pengiriman terdekat dengan membawa barang yang akan dikirim serta alamat yang dituju. Beberapa perusahaan jasa pengiriman juga sudah memiliki fasilitas layanan *pick-up* untuk mengambil

Adam Rifki Hadi, 2023

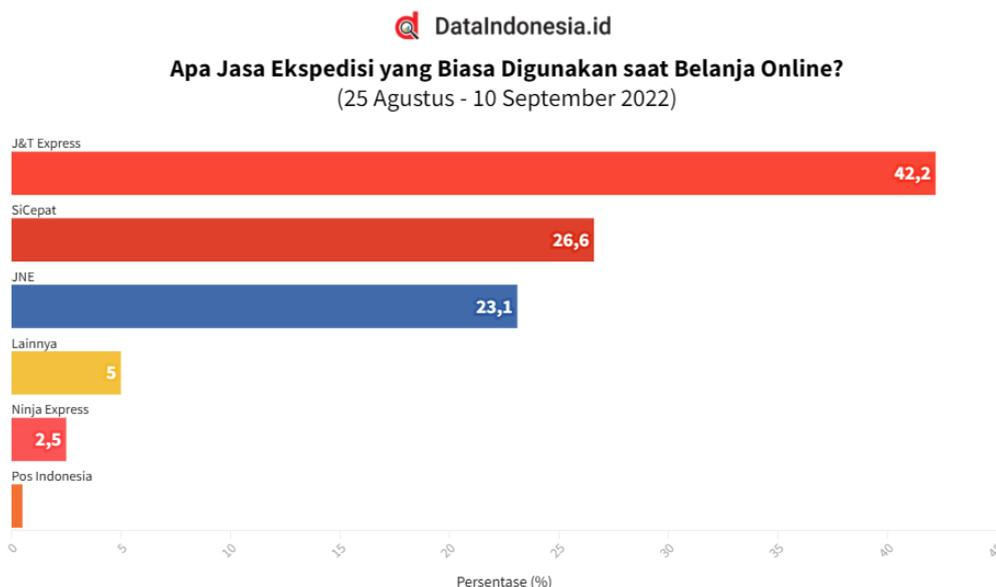
PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

barang yang akan dikirim secara langsung kepada konsumen, maka dari itu konsumen tidak perlu datang langsung ke lokasi perusahaan pengiriman. Konsumen dapat melakukan pemesanan layanan *pick-up* melalui aplikasi atau menghubungi nomor telepon yang sudah disediakan oleh perusahaan jasa pengiriman tersebut.

Terdapat beberapa perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman yang sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia di antaranya JNE, TIKI, J&T Ekspres, SiCepat, AnterAja, Wahana, dan Pos Indonesia. Ketatnya persaingan yang terjadi antar perusahaan jasa pengiriman mengharuskan perusahaan untuk bersaing dengan memberikan pelayanan yang maksimal serta menciptakan inovasi-inovasi baru agar dapat lebih unggul daripada kompetitornya. Dengan banyaknya pilihan jasa pengiriman yang tersedia memberikan pilihan kepada konsumen untuk mencari dan memilih jasa pengiriman yang memberikan pelayanan dan harga yang terbaik dari berbagai pilihan perusahaan penyedia jasa pengiriman.



Sumber : DataIndonesia.id

Gambar 2. Jasa Ekspedisi yang Biasa Digunakan Saat Belanja Online

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh dataindonesia.id pada 25 Agustus 2022 – 10 September 2022 kepada 334 responden, menyatakan bahwa jasa ekspedisi yang biasa digunakan konsumen saat melakukan belanja *online* yaitu pada peringkat pertama J&T Express sebesar 42,2%, peringkat kedua, SiCepat

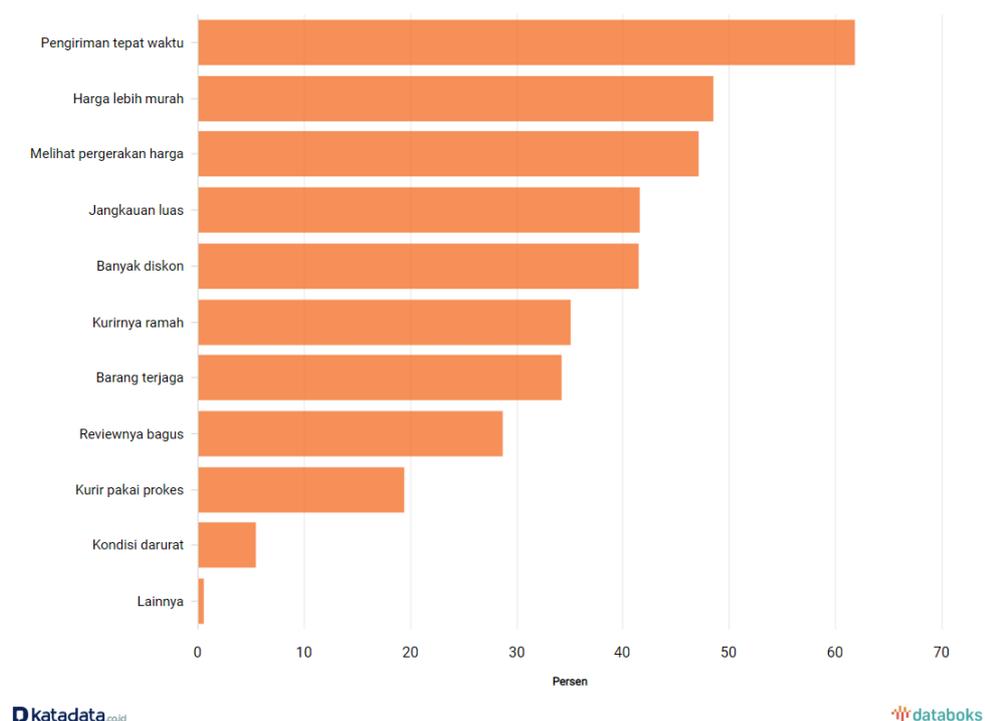
Adam Rifki Hadi, 2023

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

sebesar 26,6%, peringkat ketiga JNE sebesar 23,1%, peringkat keempat kurir lainnya sebesar 5%, peringkat kelima Ninja Express sebesar 2,5%, dan peringkat keenam Pos Indonesia sebesar 0,5% (DataIndonesia, 2022). Peningkatan ukuran dan pertumbuhan pasar jasa kurir ini mendorong adanya pelaku bisnis baru pada pasar jasa kurir. Baik perusahaan jasa kurir domestik, regional, serta internasional. Menurut *Senior Consultant* Supply Chain Management Indonesia (SCI) melalui Bisnis.com, perusahaan yang menguasai 80 persen pasar pada sektor jasa kurir di Indonesia di dominasi oleh tujuh perusahaan di antaranya Pos Indonesia, JNE, J&T Express, AnterAja, TIKI, SiCepat, dan Wahana. Sehingga, 20 persen pasar diperebutkan oleh perusahaan jasa kurir lainnya (Widya Puspa, 2022). Dalam memilih jasa pengiriman tentunya konsumen memiliki beberapa alasan dalam memilih penyedia jasa pengiriman saat melakukan belanja *online*.



Sumber: *katadata.co.id*

Gambar 3. Alasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Reguler saat Belanja Online (2022)

Berdasarkan riset Katadata Insight Center (KIC) bersama Sirclo yang dilakukan pada 24-28 Agustus 2021 dengan 4.590 responden di seluruh Indonesia berusia 17 tahun ke atas menyatakan bahwa alasan teratas konsumen menggunakan

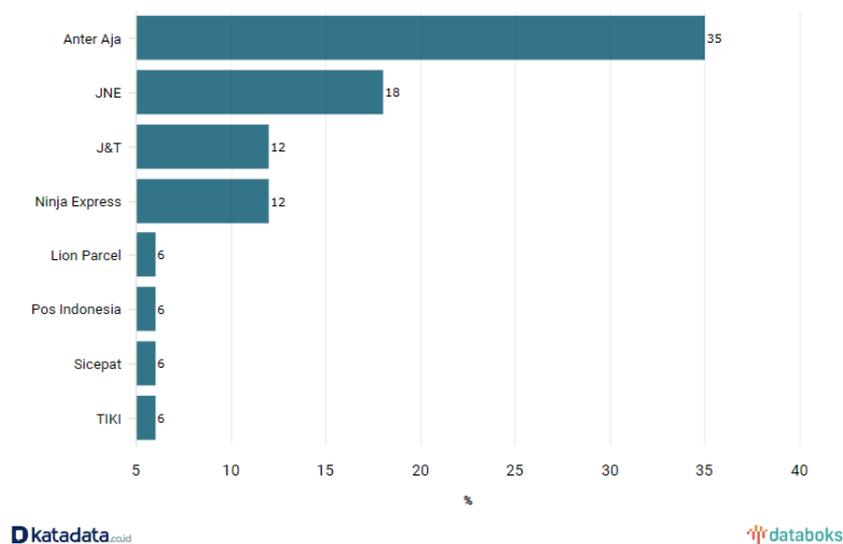
Adam Rifki Hadi, 2023

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

jasa pengiriman reguler saat belanja *online* pada peringkat pertama karena pengiriman yang tepat waktu sebesar 61,8%, pada peringkat kedua karena harga yang lebih murah sebesar 48,5%, peringkat ketiga karena melihat pergerakan harga sebesar 47,1%, peringkat keempat karena jangkauan yang luas sebesar 41,5%, peringkat kelima karena banyak diskon sebesar 41,4%, dan peringkat keenam karena kurir yang ramah sebesar 35,1% (databoks, 2022). Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa dua alasan utama konsumen menggunakan jasa pengiriman reguler yaitu karena pengiriman tepat waktu dan harga yang lebih murah. Kualitas pelayanan berupa keramahan dari kurir juga menjadi alasan konsumen menggunakan jasa pengiriman reguler.



Sumber: katadata.co.id

Gambar 4. Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak (2021)

Menurut Survei Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melalui Databoks (2022), sebanyak 3,2% dari total 535 pengaduan di tahun 2021 terkait dengan jasa ekspedisi atau pengiriman parcel. Perusahaan AnterAja menerima keluhan konsumen tertinggi sebesar 35%. Perusahaan JNE menempati peringkat kedua, menyumbang 18% dari keseluruhan keluhan konsumen. Dengan proporsi yang sama sebesar 12%, J&T Express dan Ninja Express berada di peringkat kedua dan ketiga. Peringkat selanjutnya yaitu Lion Parcel, Pos Indonesia, SiCepat, dan TIKI memiliki persentase yang sama sebesar 6% (Databoks, 2022). Dalam melakukan kegiatan usaha, terkadang jasa pengiriman menerima beberapa aduan

Adam Rifki Hadi, 2023

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

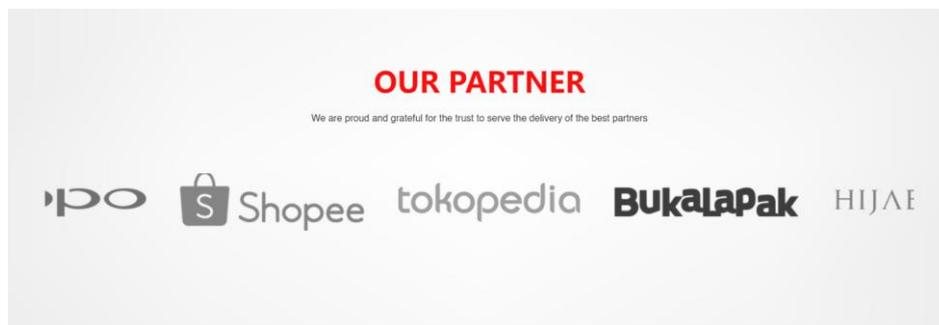
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

dari konsumennya. Aduan konsumen yang sering dikeluhkan di antaranya waktu pengiriman barang yang tidak sesuai dengan estimasi waktu pengiriman, kesalahan dalam pengiriman barang, kerusakan saat pengiriman barang, dan sebagainya.

J&T Express adalah satu di antara perusahaan jasa pengiriman di Indonesia yang sudah cukup dikenal masyarakat luas. J&T Express atau PT Global Jet Express ialah perusahaan jasa yang melayani pengiriman barang atau paket antar provinsi, kota, dan dalam kota. Perusahaan ini didirikan pada 20 Agustus 2015 dan mulai beroperasi di awal September 2015. J&T diprakarsai oleh Jet Lee, sebelumnya merupakan CEO Oppo Indonesia. Selain Jet Lee selaku pemilik J&T Express, ada pula Tony Chen selaku pendiri dan CEO Oppo Co yang menginvestasikan dana sebesar Rp. 400 miliar di awal untuk J&T Express. Sehingga nama J&T diambil dari singkatan Jet Lee dan Tony Chen. Kantor pusat J&T Express berada di kawasan Pluit, Jakarta Utara (Rahayu, 2023). Menurut *founder* J&T Express melalui Ajaib.com, industri logistik saat itu masih tertinggal dan belum menunjukkan performa terbaiknya, yang menjadi motivasi di balik pendirian perusahaan J&T Express. Di mana pada saat itu pengiriman barang sering kali tidak sesuai dengan jadwal dan mengalami keterlambatan. Perusahaan J&T Express telah berhasil menjangkau setiap lokasi di Indonesia dalam waktu satu tahun (Hariyanto, 2021). J&T Express sudah hadir di sejumlah negara di luar Indonesia, antara lain China, Vietnam, dan Singapura, serta mulai memasuki pasar Timur Tengah, terkhusus Arab Saudi dan Uni Emirat Arab (Dewi, 2022).

Jenis layanan yang ditawarkan J&T Express memiliki beberapa pilihan, yaitu J&T Super Cepat (Cepat) merupakan layanan pengiriman tercepat yang dimiliki J&T dengan estimasi waktu 1-2 hari hingga paket tiba dengan tarif mulai dari Rp. 15.000, layanan J&T EZ (Reguler) memiliki tarif dasar mulai dari Rp. 9.000 dan estimasi waktu pengiriman 1-2 hari, dan layanan J&T ECO (Ekonomi) merupakan layanan termurah dengan waktu pengiriman yang lebih lama dibandingkan layanan lainnya yaitu dengan estimasi 5-14 hari kerja (CNBC Indonesia, 2022). J&T Express memiliki beberapa keunggulan sebagai jasa pengiriman, salah satunya adalah layanan 24 jam nonstop, di mana perusahaan akan melakukan pengiriman sepanjang tahun, 365 hari dalam setahun. Keunggulan kedua, terdapat lebih dari 4.000 titik operasi pengiriman paket dan 100 pusat distribusi paket atau *gateway*

yang tersebar di seluruh Indonesia. Ketiga, dengan mencantumkan nomor resi pengiriman secara *online* melalui *website* atau aplikasi resmi, setiap pelanggan dapat melacak semua paket yang dikirim sekaligus memantau sistem secara *realtime* (Hariyanto, 2021).



Sumber: Situs Web J&T Express

Gambar 5. *E-Commerce* yang bekerja sama dengan J&T Express

Beberapa perusahaan *e-commerce*, antara lain Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak tercatat di situs resmi J&T Express sebagai mitra dari jasa pengiriman J&T Express untuk mengirim barang atau paket (J&T Express, 2023). Dikutip dari Kontan.co.id, Perusahaan J&T Express mencatatkan peningkatan volume pengiriman hingga 40% sepanjang tahun 2022 dengan rata-rata 2,5 juta pengiriman paket per hari (Elvira, 2023). Dikutip dari trenasia.com, Menurut CEO J&T Express, transaksi *e-commerce* menyumbang 70% dari pengiriman perusahaan pada tahun 2021 (Dianka, 2021).

Sebagai perusahaan yang berjalan pada sektor jasa atau pelayanan, J&T Express sangat mengutamakan kepuasan dari pelanggannya. J&T Express wajib mempertimbangkan segala hal yang dipandang penting oleh pelanggan agar mampu menyediakan pelayanan yang memuaskan sesuai kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan, di antaranya ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga.

Ketepatan waktu merupakan hal yang harus diperhatikan bagi perusahaan jasa pengiriman. Handoko dalam (Hafizha et al., 2019) menjelaskan ketepatan waktu sebagai seberapa lama waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk melakukan pemesanan dan untuk pengiriman produk ke pelanggan tersebut. Menurut (Dewantoro et al., 2020), karena menyangkut kepuasan pelanggan yang akan memberikan penilaian positif atau negatif terhadap kelangsungan hidup perusahaan

Adam Rifki Hadi, 2023

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

jasa pengiriman, maka semua kiriman yang masuk harus diberangkatkan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Jika perusahaan dapat memberikan ketepatan waktu mulai dari barang dikirimkan hingga diterima sesuai dengan yang dijanjikan, hal itu akan menjadi peluang yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga bisa menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Kualitas layanan tidak konstan, melainkan dapat beradaptasi dan berubah. Tentunya perubahan ini berupa peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan agar dapat menjadi lebih baik lagi. Sebagai perusahaan yang berada pada sektor jasa, terdapat beberapa pengalaman pelanggan yang kurang puas terhadap kinerja perusahaan J&T Express, di antaranya yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan kualitas layanan yang perusahaan berikan kepada pelanggan.



Sumber: mediakonsumen.com

Gambar 6. Keluhan Pelanggan J&T Express Pada MediaKonsumen.com

Ketepatan waktu yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi para pelanggan terhadap suatu jasa yang diterimanya. Seperti yang terjadi pada salah satu pelanggan J&T Express yang merasa tidak puas karena tidak tepatnya pengiriman yang dialami oleh Budiono yang diungkapkan melalui MediaKonsumen.com pada 6 Juni 2022. Di mana Budiono mengimkan paket pada 13 April 2022 dari Jakarta Barat dengan tujuan Bogor dengan estimasi 2-3 hari sampai tetapi sampai 1 bulan paket tersebut belum sampai dan baru sampai pada 29 Mei 2022 (Media Konsumen, 2022). Tentunya hal ini tidak sesuai dengan estimasi waktu pengiriman J&T Express sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tidak hanya ketepatan waktu, kualitas pelayanan yang buruk juga dapat

Adam Rifki Hadi, 2023

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

mengurangi rasa kepuasan pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan perusahaan. Salah satunya yang dialami oleh Ralia yang merupakan pelanggan J&T Express yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diterima. Melalui *mediakonsumen.com* (2022), Ralia mengungkapkan rasa kekecewaannya atas layanan yang diberikan J&T Express di mana produk makanan yang dikirimkannya hancur dan pecah walaupun sudah diberikan penjelasan barang mudah pecah pada paket tersebut (Media Konsumen, 2023). Dengan adanya kejadian ini tentu dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan J&T Express.

Penentuan harga juga termasuk aspek yang berpotensi menentukan kepuasan para pelanggan. Harga umumnya akan menjadi satu di antara yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menentukan pembelian. Jika perusahaan menetapkan harga sesuai kualitas penawaran pada produk atau jasa maka pelanggan dapat menjadikan hal tersebut sebagai pertimbangan untuk melakukan pembelian. Barang atau jasa berkualitas tinggi sering kali diberi harga tinggi, sedangkan barang atau jasa berkualitas rendah akan diberi harga lebih rendah.

Tabel 1. Perbandingan Harga Paket Pengiriman Reguler JABODETABEK

Ekspedisi	Harga / 1 kg	Estimasi waktu pengiriman
J&T	Rp. 9.000	1-2 hari
JNE	Rp. 10.000	1-2 hari
TIKI	Rp. 9.000	2 hari
SiCepat	Rp. 11.500	1-2 hari
AnterAja	Rp. 11.500	1-2 hari
Pos Indonesia	Rp. 7.000	2 hari

Sumber: Situs Web J&T, JNE, TIKI, SiCepat, AnterAja, & Pos Indonesia (2023)

Tabel di atas menunjukkan beberapa harga dari beberapa jasa ekspedisi pengiriman terpopuler di Indonesia. Berdasarkan tabel tersebut, harga dari J&T Express dan TIKI memiliki harga yang sama yaitu Rp. 9.000, tetapi jasa kurir J&T Express memberikan estimasi yang memungkinkan paket sampai pada pelanggan 1-2 hari, sedangkan TIKI memberikan estimasi waktu pengiriman selama 2 hari untuk sampai kepada pelanggan. Sedikit lebih murah dari J&T Express dan TIKI, Pos Indonesia menawarkan jasa pengiriman regulernya dengan harga yang paling

rendah dibandingkan ekspedisi pengiriman lainnya yakni sebesar Rp. 7.000 serta memiliki estimasi waktu yang sama dengan TIKI yakni selama 2 hari untuk sampai kepada pelanggan. Ekspedisi JNE memberikan harga sebesar Rp. 10.000 dengan perkiraan waktu pengiriman sampai kepada pelanggan selama 1-2 hari. Sedangkan untuk harga tertinggi yaitu pada ekspedisi pengiriman SiCepat dan AnterAja dengan harga yang sama sebesar Rp. 11.500 dengan estimasi sampai kepada pelanggan selama 1-2 hari. Berdasarkan tabel tersebut, J&T Express memiliki harga termurah dengan estimasi pengiriman tercepat dibandingkan pesaing-pesaingnya.

Terdapat penelitian terdahulu yang mengkaji bahwa ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan antara lain, penelitian terdahulu oleh (Hafizha et al., 2019) dan (Gs & Istanti, 2022), penelitian menurut (Razani et al., 2022) mengemukakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, sementara itu terdapat pula penelitian (Violinda et al., 2022) yang memaparkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat juga penelitian yang memaparkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagaimana yang dipaparkan (Dewantoro et al., 2020), (Maftuchach & Kusnuranti, 2021), dan (Isyanto & Wijayanti, 2022). Selain itu, terdapat juga penelitian terdahulu mengemukakan adanya pengaruh positif dan signifikan antara harga dan kepuasan pelanggan seperti yang dilakukan oleh (Atmoko, 2022) dan (Yuniar et al., 2021), sedangkan pada penelitian (Sudigdo & Taufik, 2021) dan (Lestari & Hidayat, 2019) mengemukakan bahwa harga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang, fenomena, serta adanya perbedaan hasil riset yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya menjadi hal yang menarik sebagai alasan dilaksanakannya penelitian ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, timbul ketertarikan pada diri peneliti untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express”**.

I.2 Perumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran latar belakang, beberapa masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yakni:

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.
3. Untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.

I.4 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi pada bidang ilmiah dengan menerapkan teori yang dipelajari dalam kuliah, mengukur kemampuan peneliti untuk menyelidiki suatu masalah, dan meningkatkan pemahaman mereka tentang masalah pengembangan digital, khususnya yang berkaitan dengan layanan pengiriman. Selain itu, diharapkan pula dapat menambah referensi dan studi penelitian bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan jasa pengiriman J&T Express dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam merancang strategi pemasaran yang lebih kreatif. Selain itu, dapat memberikan informasi kepada mahasiswa dan masyarakat umum mengenai ketepatan waktu, kualitas layanan, dan harga perusahaan jasa pengiriman J&T Express terhadap kepuasan pelanggan.