

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Geografis J&T Express

Pada tanggal 20 Agustus 2015, PT. Global Jet Express resmi membuka kantor pusatnya di Pluit, Jakarta Utara. J&T Express yakin meski bisnis ini tergolong pendatang baru di sektor jasa pengiriman barang dan ekspedisi, masyarakat Indonesia akan menganggapnya sebagai pilihan yang lebih unggul.

J&T Express, perusahaan baru di Indonesia, berjanji siap memenuhi permintaan lokal. Indonesia dapat mengandalkan J&T Express untuk layanan pengiriman yang cepat, nyaman, dan dapat diandalkan. Inovasi berbasis teknologi lebih diutamakan. Kemudian, J&T Express menawarkan layanan premium dengan kualitas premium dengan harga terjangkau.

J&T Express mulai beroperasi pada September 2015 dan saat ini memiliki 1.000 mobil, 10.000 Sprinter (kurir), dan 1.025 cabang di seluruh Indonesia. J&T Express telah dapat bermitra dengan perusahaan ekspedisi terkemuka di Indonesia. Seluruh Indonesia dapat dijangkau melalui J&T Express. Hal ini disebabkan oleh pengaruh kreatif yang

signifikan dari Mr. Tony Chen, CEO Oppo International, dan Mr. Jet Lee, pendiri J&T Express dan mantan CEO Oppo Indonesia.

Mengingat sejarah J&T Express sebagai perusahaan belum lama berdiri, pencapaian yang dicapai selama ini bisa dibilang sangat baik. Palsalnya, Jet Lee, kreator J&T Express, menghabiskan waktu tiga tahun sebelumnya untuk mengembangkan jaringan Oppo Indonesia. Alhasil, J&T Express tidak harus memulai dari awal saat dibuat dan mulai berfungsi karena sudah memiliki jaringan distribusi di Indonesia.

Selain Ada orang lain yang sangat menonjol selain Jet Lee, yang mendirikan J&T Express dan menjabat sebagai CEO pertamanya. Ketika J&T Express didirikan, Beliau adalah Robin Lo, dan beliau menjabat sebagai direktur pelaksana atau tangan kanan langsung CEO. Karena pendekatan berbasis luas Robin, J&T Express dengan cepat mendapat pengakuan dari masyarakat umum dan mulai menjadi ancaman besar bagi perusahaan logistik yang telah ada selama bertahun-tahun. Robin diangkat sebagai CEO J&T Express pada Oktober 2017.

2. Visi, Misi dan Motto J&T Express

a. Visi

Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat di seluruh Indonesia, serta mensejahterakan masyarakat kurang mampu.

b. Misi

- 1) Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok Indonesia dengan mengutamakan kepuasan customer.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan.
- 3) Menjalankan bisnis cargo atau jasa titipan dan manajemen resiko secara etikal untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal.
- 4) Berperan serta dalam usaha pengembangan ekonomi nasional.
- 5) Berusaha dan bekerja dengan semangat, bertumbuh kembang bersama pelanggan dan peningkatan modal untuk kepentingan pemegang saham.
- 6) Turut serta membantu pemerintah dalam mengurangi kemiskinan dengan memberi santunan kepada anak yatim piatu dan kaum dhuafa.
- 7) Membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan maksimal sesuai kebutuhan pemerintah.

8) Membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan rakyat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

b. Motto

- 1) Melayani pelanggan secara terpadu, cepat dan aman sampai tujuan.
- 2) Kepuasan pelanggan adalah harapan dan keluhan pelanggan adalah motivasi untuk memperbaiki diri.

3. Struktur Organisasi J&T Express

a. Founder

Ide bisnis pertama kali didirikan atau diluncurkan oleh pencetusnya. Tuan Tony Chen dan Tuan Jet Lee mendirikan J&T Express.

b. CEO

CEO adalah posisi tertinggi yang bertugas mengawasi seluruh bisnis. Biasanya, CEO disebut sebagai direktur. CEO harus mampu bertindak cepat dan tegas, mengurangi risiko bisnis, dan meningkatkan pendapatan perusahaan agar mampu memimpin korporasi.

c. Bos Agen

Bos agen adalah anggota suatu usaha yang bertindak sebagai agen bagi prinsipal (badan usaha yang berstatus badan hukum) sesuai dengan kontrak untuk melakukan pemasaran tanpa mengalihkan hak fisik atas jasa yang dimiliki oleh kepala sekolah yang mempekerjakannya.

c. General Manager

Manajer yang bertanggung jawab atas segala sesuatu dalam bisnis atau organisasi adalah manajer umum/General Manager. Manajer umum diminta untuk mengambil alih, membuat pilihan pada persyaratan tujuan dan fungsi utama perusahaan, dan mengawasi semua aktivitas perusahaan..

d. Regional General Manager

Regional General manager adalah manager yang memiliki tanggung jawab dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam suatu wilayah tertentu.

e. Supervisor

Dalam lingkungan bisnis, seorang supervisor memiliki hak dan kemampuan untuk memimpin rekan kerja juniornya sesuai dengan arahan posisi atasannya. Peran penyelia adalah untuk

melayani sebagai penghubung antara manajemen dan staf pelaksana dan untuk mengarahkan dan memberi pengarahan kepada karyawan tingkat bawah.

f. Anggota

- 1) Sprinter : melakukan pengiriman paket-paket ke alamat penerima
- 2) Admin : melakukan administrasi / pencatatan di kantor
- 3) Transporter : melakukan pengiriman paket-paket antar kota

4. Keistimewaan J&T Express

- a. Mengembangkan Infrastruktur Sambil Menjaga Hubungan J&T membangun infrastrukturnya dengan bermitra dengan sejumlah bisnis. Berikut ini adalah beberapa contoh kerja sama J&T dengan bisnis lain:
 - 1) Afiliasi Garuda Indonesia Cargo untuk pengiriman angkutan udara.
 - 2) Bermitra dengan Asosiasi E-commerce Indonesia (idEA), yang merupakan asosiasi E-commerce negara.
 - 3) Kerjasama dengan Asosiasi penyedia jasa pengiriman ekspres Indonesia, Asperindo.

- 4) Membentuk aliansi dengan Shopee dan pasar online lainnya yang dapat menghentikan perluasan pengiriman J&T Express.
- 5) Deddy Corbuzier menjabat sebagai brand ambassador sejak Desember 2016.
- 6) Mencapai Malaysia dan Vietnam pada Maret 2018.

b. Menjangkau Langsung Seluruh Wilayah Indonesia Tanpa Perantara

Berbeda dengan jasa kurir lainnya, J&T memiliki sebaran loket yang berbeda di seluruh Indonesia. Dengan struktur waralaba, Anda biasanya dapat menemukan setengah loket di setiap distrik, oleh karena itu J&T Express lebih berkonsentrasi untuk memiliki satu loket di setiap distrik.

J&T Express mendistribusikan dan menerima paket menggunakan sistem terpusat. Sistem Drop Point digunakan untuk ini. Selain mendistribusikan barang, peran Drop Point adalah sebagai mediator antara perantara atau kurir dan penerima atau konsumen yang menggunakan J&T Express. J&T Express memiliki sistem satu loket, satu kurir yang memungkinkannya menjangkau segala tantangan. Artinya perusahaan memiliki tanggung jawab langsung menyapa para

konsumen dan memberikan rasa aman bagi pengirim dan penerima paket.

c. J&T Express Memiliki Pelacak (*Tracking*) Tepat Waktu

Semua jasa pengiriman barang seringkali memiliki sistem *Tracking* yang terintegrasi langsung dengan data base mereka di zaman dimana dunia digital menjadi pusat kebutuhan seperti saat ini. Ini adalah cara bagi pengirim dan penerima paket untuk melacak paket secara online.

Sistem pelacakan J&T Express jauh lebih menyeluruh daripada layanan kurir lainnya. Sistem Pelacakan Waktu Nyata adalah sistem pelacakan yang mereka sediakan. Jadi, dengan bantuan sistem ini, kami dapat menentukan secara akurat lokasi kiriman kami serta waktu tempuh antar titik.

5. Jenis Layanan J&T Express

a. Internasional

Layanan Door to Door untuk pengiriman paket dan dokumen ke seluruh kota di dunia. Keuntungan & Manfaat antara lain:

- 1) Kemampuan untuk menghubungi penerima Anda di mana saja di dunia.
- 2) Biaya terjangkau: Harga bisa dinegosiasikan.

- 3) Pengecekan pengiriman terkomputerisasi (opsional): Setiap tindakan yang melibatkan paket Anda telah dilacak dan siap ditampilkan. Sangat mudah untuk mendapatkan informasi pengiriman yang komprehensif dengan pendekatan ini.
- 4) Layanan Door to Door: Menghemat waktu, uang, dan melindungi keamanan kiriman Anda.

b. Super Express

Beberapa lokasi target akan menerima salah satu jasa pengiriman menggunakan armada udara besok dengan jaminan uang kembali jika terjadi keterlambatan pengiriman (kecuali force majeure).

J&T Express memberikan 2 (dua) jaminan untuk pengiriman, yaitu:

1) Garansi Uang Kembali

Garansi ini diberikan jika pengguna menggunakan 2 (dua) produk layanan yaitu Super Express dan Prima Express. Jika waktu perkiraan tidak sesuai dengan yang dijanjikan (sesuai daftar harga), J&T Express akan mengembalikan jumlah ongkos kirim (bebas biaya), kecuali dalam keadaan tertentu (Force Major). Apabila, armada udara akan tiba di sejumlah kota, dengan jaminan

uang kembali jika terjadi keterlambatan pengiriman (kecuali force majeure). J&T Express memberikan 2 (dua) jaminan untuk pengiriman, yaitu: (*Force Majeure*).

2) Garansi atas keamanan barang kiriman/titipan

J&T Express memberikan garansi keamanan terhadap barang kiriman, sejak kiriman diterima sampai kiriman tiba di tujuan.

c. Express

Dengan kecepatan yang terjamin, layanan ini menyediakan transportasi paket dan dokumen melalui jalur udara dan kereta api yang dapat diandalkan ke seluruh jaringan cabang di Indonesia. Setiap hari dan setiap hari dalam seminggu.

b. Prima Express

Salah satu pelayanan pengiriman menggunakan armada udara tiba esok hari ke beberapa kota tujuan tertentu dengan jaminan money back guarantee apabila terjadi keterlambatan penerimaan (kecuali keadaan forcemajeure).

J&T Express memberikan garansi atas kiriman dalam 2 (dua) hal, yaitu :

1) Garansi Uang Kembali

Jika pelanggan menggunakan 2 (dua) produk layanan yaitu Super Express dan Prima Express maka garansi ini akan diberikan. Jika waktu pemicuan tidak sesuai dengan yang dijanjikan (sesuai daftar harga), J&T Express akan mengembalikan jumlah ongkos kirim (bebas biaya), kecuali dalam keadaan tertentu (Force Major).

2) Garansi atas keamanan barang kiriman/titipan

Sejak kiriman diterima hingga sampai tujuan, J&T Express memberikan jaminan keamanan. perlindungan asuransi Kargo hanya ditanggung oleh jasa asuransi terhadap bahaya kehilangan seluruh atau sebagian isinya dan kerusakan seluruh atau sebagian isinya dengan membayar premi sebesar 0,25 persen dari nilai produk. Jika paket tidak diasuransikan, maka resiko kehilangan dan kerusakan hanya diganti hingga sepuluh kali lipat dari biaya pengiriman, atau Rp 750.000 untuk pengiriman domestik dan Rp 1.000.000 untuk pengiriman internasional (untuk Internasional).

B. Deskripsi Data Penelitian

Penulis mengumpulkan data penelitian dengan cara mengirimkan kuesioner/pertanyaan tidak langsung kepada responden menggunakan link Google form yang dibagikan kepada masyarakat di kota Banjarmasin melalui aplikasi WhastsAp dan bertemu langsung. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dengan menggunakan metode incidental sampling. Teknik pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, dan siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara tidak sengaja atau tidak sengaja dapat digunakan sebagai sampel jika ditentukan orang yang kebetulan ditemuinya cocok sebagai sumber data. Selama mereka adalah warga Kota Banjarmasin (pelajar, guru, dosen, pedagang, dll), penulis berencana untuk mengidentifikasi responden dalam kasus ini.

Karena populasi penduduk Kota Banjarmasin yang menggunakan Jasa J&T Express tidak dapat dihitung atau tidak terhingga maka penulis penelitian ini memilih menggunakan rumus *Rao Purba* untuk menentukan besar sampel populasi. Agar sampel yang diambil representatif dan mewakili populasi, maka jumlah sampel harus diketahui.

C. Karakteristik Responden

Informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang diberikan kepada responden yang tinggal di Kota Banjarmasin. Data hasil temuan kuesioner dapat digunakan untuk mendeskripsikan

karakteristik responden penelitian dalam empat (empat) kategori, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan akhir, dan pekerjaan. Untuk memberikan gambaran umum mengenai identitas responden dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan kategori yang dilakukan.

1. Hasil Responden Berdasarkan Gender/Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, Jumlah responden nya adalah 96 orang

Tabel 4.1 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan berdasarkan jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
1.	Laki-laki	42	43,75%
2.	Perempuan	54	56,25%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel sajian diatas, 43,75% responden pada Masyarakat Kota Banjarmasin adalah laki-laki dan 56,25% adalah perempuan. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dari Masyarakat Kota Banjarmasin adalah perempuan.

2. Hasil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan rentang usia

No	Usia	Frekuensi	Presentasi
1.	17-22 Tahun	60	62,50%
2	22-27 Tahun	17	17,71%
3	27-32 Tahun	4	4,17%
4	>32 Tahun	15	15,63%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Menurut tabel, responden berusia antara 17 dan 22 tahun merupakan mayoritas (62,50%), diikuti oleh responden antara usia 22 dan 27 (17,71%), 27 hingga 32 (4,17%), dan responden yang berusia lebih dari 32 tahun. (4,17%). 15,63%.

3. Hasil Responden Berdasarkan Rentang Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Rentang Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentasi
1.	SMA-Sederajat	53	55,21%
2	Diploma	5	5,21%
3	Strata 1 (S1)	34	35,42%
4	Strata 2 (S2)	4	4,17%

5	Strata 3 (S3)	0	0%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel tersebut, responden dengan pendidikan terakhir mencapai 55,21%, diikuti oleh lulusan diploma (5,21%), sederajat SMA (35,42%), Strata 2 (S2) (4,17%) dan strata 3 (S3) (0%)

4. Hasil Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentasi
1.	Pelajar/Mahasiswa/i	72	75,00%
2	Karyawan/Karyawati	6	6,25%
3	PNS	12	12,50%
4	Guru Honorer	4	4,17%
5	Pustakawan	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Berdasarkan tabel tersebut, responden yang memiliki pekerjaan siswa merupakan mayoritas (75,00%), diikuti PNS (12,50%), pekerja/karyawan (6,25%), guru honorer (4,17%), dan pustakawan (2,08%).

D. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Variabel Keamanan Barang

a. Indikator Ketelitian (*accuracy*)

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang Karyawan J&T Express mencek barang yang ingin dikirim agar tidak terjadi kerusakan barang

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	35	36,46%
2	Setuju (S)	36	37,50%
3	Netral (N)	23	23,96%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2,08%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 36,46% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Sangat Setuju bahwa Karyawan J&T Express mencek barang yang ingin dikirim agar tidak terjadi kerusakan barang

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang J&T Express memberikan jaminan kepada konsumen apabila barang terdapat kerusakan akibat kelalaian pihak J&T Express

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	27	28,13%
2	Setuju (S)	31	32,29%
3	Netral (N)	30	31,25%
4	Tidak Setuju (TS)	6	6,25%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 32,29% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express memberikan jaminan kepada konsumen apabila barang terdapat kerusakan akibat kelalaian pihak J&T Express.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang J&T Express memiliki pilihan jenis pengiriman yang sesuai dengan barang yang di kirim demi menunjang keamanan barang yang dikirim

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	33	34,38%

2	Setuju (S)	40	41,67%
3	Netral (N)	21	21,88%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2,08%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 41,67% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express memberikan jaminan kepada konsumen apabila barang terdapat kerusakan akibat kelalaian pihak J&T Express.

b. Indikator Mengatur (*Arrange*)

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang demi menjaga keamanan barang, J&T Express melarang pengiriman barang-barang yang di larang Oleh undang-undang

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	47	48,96%
2	Setuju (S)	31	32,29%
3	Netral (N)	16	16,67%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,04%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 48,96% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin sangat setuju bahwa Demi menjaga keamanan barang, J&T Express melarang pengiriman barang-barang yang di larang Oleh undang-undang.

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang J&T Express menolak barang yang tidak sesuai dengan SOP pengiriman barang

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	37	38,54%
2	Setuju (S)	41	42,71%
3	Netral (N)	14	14,58%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2,08%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 42,71% dari 96 responden

mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju ". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express menolak barang yang tidak sesuai dengan SOP pengiriman barang.

c. Indikator Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang J&T Express memberikan pelayanan terbaik berdasarkan Amanah barang yang kirimkan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	35	36,46%
2	Setuju (S)	42	43,75%
3	Netral (N)	16	16,67%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2,08%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 43,75% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express memberikan pelayanan terbaik berdasarkan Amanah barang yang kirimkan.

2. Variabel Pelacakan

a. Indikator Kemudahan (*Convenience*)

Tabel 4.11 tanggapan responden tentang J&T Express memiliki website untuk mempermudah konsumen dalam mengangkes informasi tentang posisi barang

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	45	46,88%
2	Setuju (S)	40	41,67%
3	Netral (N)	11	11,46%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0,00%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 46,88% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Sangat Setuju bahwa J&T Express memiliki website untuk mempermudah konsumen dalam mengangkes informasi tentang posisi barang.

Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang Nomer resi J&T Express bisa di lacak melalui Website manapun sehingga mempermudah konsumen dalam melacak barang

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
----	-----------------	-----------	------------

1	Sangat Setuju (SS)	56	58,33%
2	Setuju (S)	28	29,17%
3	Netral (N)	10	10,42%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,04%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 58,33% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Sangat Setuju ". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Sangat Setuju bahwa Nomer resi J&T Express bisa di lacak melalui Website manapun sehingga mempermudah konsumen dalam melacak barang.

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang J&T Express memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melacak keberadaan barang

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	51	53,13%
2	Setuju (S)	30	31,25%
3	Netral (N)	15	15,63%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0,00%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 53,13% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Sangat Setuju bahwa J&T Express memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melacak keberadaan barang.

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang Nomer RESI barang yang dicek tidak memiliki masalah saat dimasukkan ke Aplikasi atau Website pelacakan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	32	33,33%
2	Setuju (S)	38	39,58%
3	Netral (N)	24	25,00%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,04%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 39,58% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Nomer RESI barang yang dicek tidak memiliki masalah saat dimasukkan ke Aplikasi atau Website pelacakan.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang J&T Express Bertanggungjawab dan dipercaya dalam memberikan informasi terhadap posisi keberadaan barang yang dikirimkan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	31	32,29%
2	Setuju (S)	44	45,83%
3	Netral (N)	20	20,83%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,04%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 45,83% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express Bertanggung jawab dan dipercaya dalam memberikan informasi terhadap posisi keberadaan barang yang dikirimkan.

3. Variabel Kecepatan pengiriman

a. indikator Kesesuaian (*Suitability*)

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang Paket sampai ke tempat tujuan sesuai dengan waktu di Perkirakan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	20	20,83%
2	Setuju (S)	38	39,58%
3	Netral (N)	34	35,42%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3,13%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 39,58% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Paket sampai ke tempat tujuan sesuai dengan waktu di Perkirakan

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang Status pengiriman sesuai dengan nomer resi yang diupdate di Website/aplikasi J&T Express

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	26	27,08%
2	Setuju (S)	48	50,00%
3	Netral (N)	18	18,75%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3,13%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%

Jumlah	96	100%
---------------	-----------	-------------

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 50,00% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Status pengiriman sesuai dengan nomer resi yang diupdate di Website/aplikasi J&T Express.

b. Indikator Pelayanan (*Service*)

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang Kecepatan pengiriman J&T Express tergantung pilihan layanan yang diberikan oleh J&T Express

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	25	26,04%
2	Setuju (S)	50	52,08%
3	Netral (N)	19	19,79%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0,00%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 52,08% dari 96 responden

mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Kecepatan pengiriman J&T Express tergantung pilihan layanan yang diberikan oleh J&T Express

Tabel 4.19 Tanggapan Responden tentang Tarif kecepatan J&T Express menentukan kecepatan pengiriman paket

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	17	17,71%
2	Setuju (S)	50	52,08%
3	Netral (N)	25	26,04%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3,13%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 52,08% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Tarif kecepatan J&T Express menentukan kecepatan pengiriman paket

Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang J&T Express memberikan jaminan diawal terhadap resiko barang yang akan dikirimkan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
----	-----------------	-----------	------------

1	Sangat Setuju (SS)	22	22,92%
2	Setuju (S)	43	44,79%
3	Netral (N)	25	26,04%
4	Tidak Setuju (TS)	4	4,17%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 44,79% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express memberikan jaminan diawal terhadap resiko barang yang akan dikirimkan.

4. Variabel Kepercayaan Konsumen

a. Indikator Harapan (*Hope*)

Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan J&T Express telah sesuai dengan harapan Konsumen.

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	20	20,83%
2	Setuju (S)	32	33,33%
3	Netral (N)	40	41,67%

4	Tidak Setuju (TS)	2	2,08%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 41,67% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Netral". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Netral bahwa Pelayanan jasa pengiriman barang yang diberikan J&T Express telah sesuai dengan harapan Konsumen.

Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang Saya merasa J&T Express mampu menyesuaikan keluhan yang dihadapi konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	21	21,88%
2	Setuju (S)	49	51,04%
3	Netral (N)	24	25,00%
4	Tidak Setuju (TS)	2	2,08%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 51,04% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Saya merasa J&T Express mampu menyesuaikan keluhan yang dihadapi konsumen

Tabel 4.23 Tanggapan responden tentang J&T Express menerima keluhan dan segera mengevaluasi setiap keluhan konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	19	19,79%
2	Setuju (S)	38	39,58%
3	Netral (N)	32	33,33%
4	Tidak Setuju (TS)	7	7,29%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 39,58% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express menerima keluhan dan segera mengevaluasi setiap keluhan konsumen

Tabel 4.24 Tanggapan responden tentang Konsumen percaya J&T Express akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada Konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	23	23,96%
2	Setuju (S)	42	43,75%
3	Netral (N)	27	28,13%
4	Tidak Setuju (TS)	4	4,17%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 43,75% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Konsumen percaya J&T Express akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada Konsumen

Tabel 4.25 Tanggapan responden tentang Saya merasa J&T Express selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	16	16,67%
2	Setuju (S)	43	44,79%
3	Netral (N)	30	31,25%
4	Tidak Setuju (TS)	7	7,29%

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 44,79% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Saya merasa J&T Express selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen

b. indikator Keunggulan (*Superiority*)

Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang Saya merasa pengiriman menggunakan J&T Express dari luar pulau termasuk cepat dan mudah

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	16	16,67%
2	Setuju (S)	51	53,13%
3	Netral (N)	26	27,08%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3,13%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 53,13% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Sangat Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Saya merasa pengiriman menggunakan J&T Express dari luar pulau termasuk cepat dan mudah.

Tabel 4.27 Tanggapan responden tentang J&T Express mengetahui jenis pelayanan yang diinginkan Konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	17	17,71%
2	Setuju (S)	35	36,46%
3	Netral (N)	39	40,63%
4	Tidak Setuju (TS)	4	4,17%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 40,63% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Netral". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Netral bahwa J&T Express mengetahui jenis pelayanan yang diinginkan Konsumen.

Tabel 4.28 Tanggapan responden tentang Saya memilih J&T Express karena keunggulanya dari jasa pengiriman lain

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	30	31,25%
2	Setuju (S)	46	47,92%
3	Netral (N)	14	14,58%
4	Tidak Setuju (TS)	5	5,21%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,04%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 47,92% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Saya memilih J&T Express karena keunggulanya dari jasa pengiriman lain.

Tabel 4.29 Tanggapan responden tentang Saya merasa J&T Express bisa menjadi jasa pengiriman yang Amanah karena mengutamakan kepentingan konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	20	20,83%
2	Setuju (S)	46	47,92%
3	Netral (N)	26	27,08%

4	Tidak Setuju (TS)	2	2,08%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 47,92% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Saya merasa J&T Express bisa menjadi jasa pengiriman yang Amanah karena mengutamakan kepentingan konsumen.

Tabel 4.30 Tanggapan responden tentang Saya percaya terhadap J&T Express karena setiap tahun memiliki peningkatan kinerja yang memiliki dampak positif kepada Konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	17	17,71%
2	Setuju (S)	49	51,04%
3	Netral (N)	24	25,00%
4	Tidak Setuju (TS)	4	4,17%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 51,04% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Saya percaya terhadap J&T Express karena setiap tahun memiliki peningkatan kinerja yang memiliki dampak positif kepada Konsumen.

Tabel 4.31 Tanggapan responden tentang J&T Express dapat menjadi Jasa pengiriman yang dapat dipercaya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	27	28,13%
2	Setuju (S)	53	55,21%
3	Netral (N)	13	13,54%
4	Tidak Setuju (TS)	3	3,13%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 55,21% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express dapat menjadi Jasa pengiriman yang dapat dipercaya.

c. Indikator Sesuai dengan Syariat Islam

Tabel 4.32 Tanggapan responden tentang Saya percaya J&T Express dapat menjaga Amanah konsumen

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	22	22,92%
2	Setuju (S)	55	57,29%
3	Netral (N)	16	16,67%
4	Tidak Setuju (TS)	1	1,04%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	2	2,08%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 57,29% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa Saya percaya J&T Express dapat menjaga Amanah konsumen.

Tabel 4.33 Tanggapan responden tentang J&T Express Sebagai Mustawda' (penerima titipan) Menjaga kepercayaan konsumen dengan baik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju (SS)	27	28,13%
2	Setuju (S)	48	50,00%
3	Netral (N)	18	18,75%

4	Tidak Setuju (TS)	3	3,13%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0,00%
Jumlah		96	100%

Sumber : Hasil Penelitian Januari 2023 (Data diolah)

Penjelasan :

Tabel tersebut mengungkapkan bahwa 50,00% dari 96 responden mayoritas menjawab pertanyaan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banjarmasin Setuju bahwa J&T Express Sebagai Mustawda' (penerima titipan) Menjaga kepercayaan konsumen dengan baik.

E. Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas instrumen dapat ditentukan melalui uji validitas. Sejauh mana instrumen memenuhi tujuan yang dimaksudkan disebut sebagai validitas tes.

Dalam hal ini instrumen penelitian (angket/kuesioner) yang akan diuji validitasnya. Dalam penelitian ini untuk variabel independen (Keamanan Barang, Pelacakan dan Kecepatan Pengiriman) dan variable dependen (Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express) menjadi objek pengukuran kevalidan. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah SPSS 22.

Program uji statistik SPSS 22 digunakan untuk membandingkan r-hitung dengan r-tabel untuk melakukan uji validitas. Membuat pilihan untuk melakukan perbandingan tabel r dengan nilai r hitung dan sig. perbandingan nilai (2-tailed) dengan probabilitas 0,05 sebagai berikut:

1). Jika nilai r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikansi 5%, nilai Sig.(2-tailed) adalah 0,05, dan Korelasi Pearson semuanya positif, maka dianggap valid.

2). Jika nilai r hitung $<$ r tabel menggunakan taraf signifikansi 5%, nilai Sig.(2-tailed) lebih besar dari 0,05, dan Pearson Correlation negatif, maka dinyatakan tidak valid. Berikut adalah hasil uji validitas item kuesioner untuk variabel independen (Keamanan Barang, Pelacakan dan Kecepatan Pengiriman) dan variable dependen (Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express).

Gambar 4.1 Uji Validitas

Variabel Penelitian	Simbol	R Hitung	R Tabel	Sig	Keterangan
Keamanan Barang	X1.1	0.617	0.1986	0.000	VALID
	X1.2	0.586	0.1986	0.000	VALID
	X1.3	0.653	0.1986	0.000	VALID
	X1.4	0.248	0.1986	0.015	VALID
	X1.5	0.379	0.1986	0.000	VALID
	X1.6	0.725	0.1986	0.000	VALID

Pelacakan	X2.1	0.494	0.1986	0.000	VALID
	X2.2	0.495	0.1986	0.000	VALID
	X2.3	0.541	0.1986	0.000	VALID
	X2.4	0.446	0.1986	0.000	VALID
	X2.5	0.749	0.1986	0.000	VALID
Kecepatan Pengiriman	X3.1	0.585	0.1986	0.000	VALID
	X3.2	0.571	0.1986	0.000	VALID
	X3.3	0.662	0.1986	0.000	VALID
	X3.4	0.702	0.1986	0.000	VALID
	X3.5	0.483	0.1986	0.000	VALID
Kepercayaan Konsumen	Y1.1	0.414	0.1986	0.000	VALID
	Y1.2	0.833	0.1986	0.000	VALID
	Y1.3	0.653	0.1986	0.000	VALID
	Y1.4	0.793	0.1986	0.000	VALID
	Y1.5	0.806	0.1986	0.000	VALID
	Y1.6	0.629	0.1986	0.000	VALID
	Y1.7	0.736	0.1986	0.000	VALID
	Y1.8	0.686	0.1986	0.000	VALID
	Y1.9	0.698	0.1986	0.000	VALID
	Y1.10	0.782	0.1986	0.000	VALID
	Y1.11	0.793	0.1986	0.000	VALID
	Y1.12	0.755	0.1986	0.000	VALID
	Y1.13	0.777	0.1986	0.000	VALID

*N = 96 maka dapat diketahui bahwa nilai R Tabel sebesar 0,1986.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa semua item indikator pernyataan untuk variabel dependen Kepercayaan Konsumen (Y) dan variabel independen Keamanan Barang (X1), Pelacakan (X2), dan Kecepatan Pengiriman (X3) dapat dinyatakan *valid* karena semua nilai item memenuhi keputusan pengambilan keputusan, dimana nilai rhitung semua item lebih besar dari rtabel dan nilai Sig (2-tailed) semua item lebih kecil dari 0,05.

b. Uji Reliabelitas

Menggunakan skor/nilai pada sudut pandang responden terhadap hasil variabel independen dan variabel dependen, uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat kemantapan dan kestabilan data. Oleh karena itu, uji reliabilitas juga dapat dianggap sebagai ukuran tingkat ketergantungan atau kepercayaan instrumen penelitian sebagai alat yang berguna untuk mengumpulkan data penelitian.

Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari responden konsisten dan untuk kriteria pengambilan keputusan tes reliabel ini adalah:

1. Dinyatakan reliabel atau konsisten jika nilai Croanbach Alpha $> 0,60$
2. Dinyatakan tidak reliabel jika nilai Croanbach Alpha $< 0,60$

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari variabel independen variabel independen Keamanan Barang (X1), Pelacakan (X2), Kecepatan Pengiriman (X3) dan variabel dependen, Kepercayaan Konsumen (Y) :

Gambar 4.2 Uji Reliabelitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	29

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

Karena nilai Croanbach's Alpha 0,944 lebih tinggi dari ambang pengambilan keputusan sebesar 0,60, maka dapat disimpulkan dari tabel bahwa semua item indikator pernyataan untuk variabel independen Keamanan Barang (X1), Pelacakan (X2), Kecepatan Pengiriman (X3), dan variabel dependen Kepercayaan Konsumen (Y) dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data model regresi yang layak harus normal

atau hampir normal. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan program statistik SPSS 22 digunakan dalam penelitian ini sebagai uji normalitas. Berikut ini adalah pertimbangan untuk uji kenormalan Kolmogorov-Smirnov:

- 1) Jika nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka data dianggap terdistribusi Normal.
- 2) Jika nilai Sig. kurang dari 0,05, data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.56633612
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.065
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

Diketahui bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 berdasarkan tabel One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test di atas. Hal ini menunjukkan bahwa data secara sah dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model saling berhubungan, digunakan uji multikolinearitas.

Dengan menggunakan besaran koefisien korelasi, uji multikolinearitas akan menilai derajat hubungan atau pengaruh antara variabel independen dalam penelitian ini yaitu Keamanan Barang (X1), Pelacakan (X2), dan Kecepatan Pengiriman (X3). Jika tidak ada tanda-tanda multikolinearitas, maka penelitian antar variabel dianggap baik.

Nilai Toleransi dan nilai VIF berfungsi sebagai dasar untuk kriteria pengambilan keputusan berikut dalam tes ini:

- 1) Jika nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF lebih rendah dari 10,00 maka dikatakan multikolinearitas tidak menimbulkan gejala apapun.

- 2) Diindikasikan gejala multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 dan jika nilai VIF lebih besar dari 10,00.

Hasil uji multikolinieritas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4 Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.527	4.801		.735	.464		
Keamanan Barang	.401	.216	.175	1.858	.066	.560	1.785
Pelacakan	.454	.242	.165	1.878	.064	.645	1.549
Kecepatan Pengiriman	1.400	.223	.530	6.273	.000	.694	1.440

a. Dependent Variable: Kepercayaan Konsumen

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

Variabel Keamanan Barang memiliki toleransi $0.560 > 0.10$ dan nilai VIF $1.785 < 10.00$, Pelacakan memiliki toleransi $0.645 > 0.10$ dan nilai VIF $1.549 < 10.00$, dan Kecepatan Pengiriman memiliki toleransi $0.694 > 0.10$ dan nilai VIF sebesar $1.440 < 10.00$, sesuai dengan tabel hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS 22. Karena hasil pengujian memenuhi syarat untuk pengambilan keputusan, hal ini menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas pada penelitian ini.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi menentukan apakah periode t dan periode sebelumnya berkorelasi ($t - 1$). Seharusnya tidak ada hubungan antara pengamatan dan pengamatan data sebelumnya karena tujuan dari analisis regresi hanya untuk menilai dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen. Regresi yang tidak memiliki autokorelasi atau tidak ada sama sekali merupakan model regresi yang baik. Dengan membandingkan nilai $D-W$ dengan nilai d dari tabel Durbin-Watson, dapat ditentukan:

1. Jika $D-W < dL$ atau $D-W > 4 - dL$, maka dapat di ambil kesimpulan data tersebut terjadi gejala autokorelasi.
2. Jika $dU < D-W < 4 - dU$, maka dapat di ambil kesimpulan data tersebut tidak terjadi gejala autokorelasi.
3. Tidak ada kesimpulan jika: $dL \leq D-W \leq dU$ atau $4 - dU \leq D-W \leq 4 - dL$ Apabila hasil uji Durbin-Waston tidak dapat disimpulkan apakah terdapat autokorelasi atau tidak maka dilanjutkan dengan runs test.

Hasil dari pengujian autokorelasi pada penelitian ini :

Gambar 4.5 Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.738 ^a	.544	.529	5.656	2.153

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Pengiriman, Pelacakan, Keamanan Barang

b. Dependent Variable: Kepercayaan Konsumen

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

N : 96

dU : 1.7326

4-dU = 2.2674

1.732 < 2.153 < 2.267.

Jadi dapat di Tarik kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi.

3. Uji Statistik

a. Uji Regresi Linier Berganda

Gambar 4.6 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.527	4.801		.735	.464
	Keamanan Barang	.401	.216	.175	1.858	.066
	Pelacakan	.454	.242	.165	1.878	.064
	Kecepatan Pengiriman	1.400	.223	.530	6.273	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Konsumen

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

Berdasarkan tabel, Constant adalah 3,527, sedangkan nilai Keamanan Barang (X1) adalah 0,401, Pelacakan (X2) adalah 0,454, Kecepatan Pengiriman (X3) adalah 1,400, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis: $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3$

$$Y = 3.527 + 0.401 + 0.454 + 1.400$$

1. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 3.527. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Keamanan Barang (X1), Pelacakan (X2), dan Kecepatan Pengiriman (X3), bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kepercayaan Konsumen adalah 3.527.
2. Nilai koefisien regresi untuk variable Keamanan Barang (X1) yaitu sebesar 0.401. Hal ini menunjukkan jika Keamanan Barang mengalami kenaikan 1%, maka Kepercayaan Konsumen akan naik sebesar 0,401 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

3. Nilai koefisien regresi untuk variable Pelacakan (X2) yaitu sebesar 0.454. Hal ini menunjukkan jika Pelacakan mengalami kenaikan 1%, maka Kepercayaan Konsumen akan naik sebesar 0,454 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.
4. Nilai koefisien regresi untuk variable Kecepatan Pengiriman (X3) yaitu sebesar 1..400 Hal ini menunjukkan jika Kecepatan Pengiriman mengalami kenaikan 1%, maka Kepercayaan Konsumen akan naik sebesar 0,401 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi

Tingkat pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen diukur dengan menggunakan koefisien determinasi. Nilai adjusted R square inilah yang menentukan nilai Koefisien Determinasi.

Gambar 4.7 Uji Koefisien Diterminasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.544	.529	5.656

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Pengiriman, Pelacakan, Keamanan Barang

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

Sebagaimana dapat dilihat dari hasil analisis regresi pada tabel di atas, koefisien determinasi yang dihitung (adjusted R square) adalah 0,529. Hal ini menunjukkan bahwa Keamanan Barang (X1), Pelacakan (X2), dan Kecepatan Pengiriman bersama-sama mempengaruhi sebesar 52,9% dari kepercayaan konsumen (X3). Sedangkan ada faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini sebesar 48,1% kepercayaan konsumen di kota Banjarmasin dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan pengaruh masing-masing variabel independen Keamanan Barang (X1), Pelacakan (X2), dan Kecepatan Pengiriman (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepercayaan Pelanggan (Y). Berikut ini adalah dasar

pengambilan keputusan untuk menguji ini secara parsial dengan memeriksa nilai signifikansi dan nilai t-hitung:

1. Jika nilai Sig kurang dari 0,05 dan t hitung melebihi t tabel, dikatakan ada pengaruh yang signifikan..
2. Jika nilai thitung tabel dan nilai Sig > 0,05 maka dikatakan tidak ada pengaruh yang signifikan.

Gambar 4.8 Uji Parsial (Uji-T)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.527	4.801		.735	.464
	Keamanan Barang	.401	.216	.175	1.858	.066
	Pelacakan	.454	.242	.165	1.878	.064
	Kecepatan Pengiriman	1.400	.223	.530	6.273	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Konsumen

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

$$T \text{ Tabel} = (\alpha/2 : 2 \text{ n-k-1})$$

$$T \text{ Tabel} = 0,05/2 : 96 - 3 - 1)$$

$$T \text{ Tabel} = 0,025 : 92$$

$$T \text{ Tabel} = \text{angka } 0,025;92$$

$$T \text{ Tabel} = 1.986$$

Berdasarkan hasil output SPSS di atas kita dapat melihat dimana nilai

1. t hitung variabel Keamanan barang (X_1) lebih kecil dari pada nilai t tabel ($1.858 < 1.986$). Maka dapat disimpulkan bahwa $H_0 1$ diterima dan $h_a 1$ ditolak. Artinya Keamanan Barang tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara signifikan terhadap Kepercayaan Kosumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin Secara Parsial
2. t hitung variabel Pelacakan (X_2) lebih kecil dari pada nilai t tabel ($1.878 < 1.986$). maka dapat disimpulkan bahwa $H_0 2$ diterima dan $h_a 2$ ditolak. Artinya Pelacakan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara signifikan terhadap Kepercayaan Kosumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin Secara Parsial
3. t hitung variabel Kecepatan Pengiriman (X_3) lebih besar dari pada nilai t tabel ($6.273 > 1.986$). maka dapat di simpulkan bahwa $H_0 3$ ditolak dan $H_a 3$ diterima. Artinya Kecepatan Pengiriman mempunyai pengaruh yang signifikan secara signifikan terhadap Kepercayaan Kosumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin Secara Parsial

b. Uji Simultan

Gambar 4.9 Uji Simultan (Uji-F)**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3516.469	3	1172.156	36.636	.000 ^b
	Residual	2943.489	92	31.994		
	Total	6459.958	95			

a. Dependent Variable: Kepercayaan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kecepatan Pengiriman, Pelacakan, Keamanan Barang

Sumber : Hasil Uji IBM SPSS 22

Berdasarkan Output SPSS di atas, diketahui nilai Sig. adalah 0.000 < 0.05 dan diketahui nilai F Hitung 36.636 > F Tabel 2.700. maka dapat di simpulkan hipotesis diterima atau H_0 1 ditolak H_a 1 diterima. Artinya Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap Kepercayaan Kosumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin Secara Simultan

F. Pembahasan Penelitian

1. Hasil Berdasarkan Uji Parsial

- a. Pengaruh Secara Parsial Variabel Keamanan Barang (X1)
Pengaruh Keamanan Barang terhadap Kepercayaan Konsumen
Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin

Berdasarkan Output SPSS di atas, Diketahui T hitung variabel Keamanan barang (X1) lebih kecil dari pada nilai t tabel ($1.858 < 1.986$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 1 diterima dan h_a 1 ditolak. Artinya Keamanan Barang tidak mempunyai pengaruh Secara Parsial terhadap Kepercayaan Kosumen Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin.

- b. Pengaruh Secara Parsial Variabel Pelacakan (X2) Pengaruh Pelacakan terhadap Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan Outpus SPSS diatas, Diketahui T hitung variabel Pelacakan (X2) lebih kecil dari pada nilai t tabel ($1.878 < 1.986$). maka dapat disimpulkan bahwa H_0 2 diterima dan h_a 2 ditolak. Artinya Pelacakan tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepercayaan Kosumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin.

- a. Pengaruh Secara Parsial Variabel Kecepatan Pengiriman (X3) Pengaruh Kecepatan Pengiriman terhadap Kepercayaan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T Express di Kota Banjarmasin.

Berdasarkan Outpus SPSS diatas, Diketahui hitung variabel Kecepatan Pengiriman (X3) lebih besar dari pada nilai t tabel ($6.273 > 1.986$). maka dapat di simpulkan bahwa H_0 3 ditolak

dan Ha 3 diterima. Artinya Kecepatan Pengiriman mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepercayaan Kosumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin.

Pengaruh Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman dapat dilihat dari 9 Indikator penilaian sebagai berikut :

- 1) Indikator Ketelitian (*Accuracy*) yang merupakan ketelitian J&T Express dalam mengemas barang.
- 2) Indikator Mengatur (*Arrange*) yang merupakan Kebijakan-kebijakan J&T Express dalam mengatur barang yang ingin dikirimkan oleh konsumen
- 3) Indikator Tanggung Jawab (*Responsibility*) yang merupakan tanggung jawab pihak perusahaan apabila terdapat kerusakan barang.
- 4) Indikator Kemudahan (*Convenience*) yang merupakan kemudahan konsumen dalam mengakses informasi dalam pengiriman barang
- 5) Indikator Kesesuaian (*Suitability*) yang merupakan kesesuaian dengan aplikasi atau Nomer RESI yang diberikan kepada konsumen agar bisa dilacak
- 6) Indikator Pelayanan (*Service*) yang merupakan pelayanan J&T Express dalam memudahkan konsumen dalam mengirimkan paket

- 7) Indikator Harapan (*Hope*) yang merupakan perasaan psikologis konsumen dalam mengirimkan barang pada saat menggunakan J&T Express
- 8) Indikator Keunggulan (*Superiority*) yang merupakan keunggulan J&T Express dibandingkan jasa Ekspedisi lain sehingga memutuskan untuk mempercayakan kepada J&T Express sebagai jasa Ekspedisi
- 9) Indikator Sesuai dengan syariat Islam yang merupakan sudut pandang konsumen dalam kesesuaian dengan syariat islam

2. Hasil Berdasarkan Uji Simultan

- a. Dari hasil uji di atas, diketahui nilai Sig. adalah $0.000 < 0.05$ dan diketahui nilai F Hitung $36.636 > F$ Tabel 2.700. maka dapat disimpulkan hipotesis diterima atau H_0 1 ditolak H_a 1 diterima. Artinya Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman mempunyai pengaruh positif secara Simultan terhadap Kepercayaan Kosumen Pada Jasa Ekspedisi J&T Exspress di Kota Banjarmasin.

Pengaruh Keamanan Barang, Pelacakan, dan Kecepatan Pengiriman dapat dilihat dari 9 Indikator penilaian sebagai berikut :

1. Indikator Ketelitian (*Accuracy*) yang merupakan ketelitian J&T Express dalam mengemas barang.
2. Indikator Mengatur (*Arrange*) yang merupakan Kebijakan-kebijakan J&T Express dalam mengatur barang yang ingin dikirimkan oleh konsumen
3. Indikator Tanggung Jawab (*Responsibility*) yang merupakan tanggung jawab pihak perusahaan apabila terdapat kerusakan barang.
4. Indikator Kemudahan (*Convenience*) yang merupakan kemudahan konsumen dalam mengakses informasi dalam pengiriman barang
5. Indikator Kesesuaian (*Suitability*) yang merupakan kesesuaian dengan aplikasi atau Nomer RESI yang diberikan kepada konsumen agar bisa dilacak
6. Indikator Pelayanan (*Service*) yang merupakan pelayanan J&T Express dalam memudahkan konsumen dalam mengirimkan paket
7. Indikator Harapan (*Hope*) yang merupakan perasaan psikologis konsumen dalam mengirimkan barang pada saat menggunakan J&T Express
8. Indikator Keunggulan (*Superiority*) yang merupakan keunggulan J&T Express dibandingkan jasa Ekspedisi

lain sehingga memutuskan untuk mempercayakan kepada J&T Express sebagai jasa Ekspedisi

9. Indikator Sesuai dengan syariat Islam yang merupakan sudut pandang konsumen dalam kesesuaian dengan syariat islam