

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Fakta menyebutkan bahwa jasa pengiriman merupakan salah satu bagian terpenting dari bisnis jasa dan saat ini berkembang sangat pesat. Ekonomi dunia juga berdampak pada pelanggan *online*, dan saat ini telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Peningkatan ini, tentunya berdampak langsung pada peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang ditambah berkembangnya media sosial yang kini banyak digunakan oleh masyarakat untuk meraih pendapatan. Akibat akibatnya, aktivitas yang dilakukan menjadi lebih praktis dan mudah dilaksanakan. Hal ini, mendorong sebagian besar masyarakat di Indonesia untuk mulai berbelanja melalui *online (digital)*.

Dengan demikian, Layanan pengiriman barang dan ekspedisi saat ini semakin dibutuhkan oleh masyarakat modern, terutama bagi mereka yang membeli barang secara *online*. Menurut (Farid Ahmadi et al., 2018) Pengaruh sangat signifikan bahwa perdagangan *online* terhadap perilaku masyarakat di Kota Semarang. Dalam penelitiannya bahwa banyak perusahaan dan individu menggunakan internet sebagai media untuk penjualan dan bisnis mereka. Hal ini, mempengaruhi perilaku masyarakat

dalam berbagai untuk memengaruhi kebutuhan mereka dengan cara membeli secara *online*.

Sejauh ini, pertumbuhan *e-commerce* telah menguntungkan bisnis lain, terutama jasa logistik atau pengiriman barang. Perdagangan *online* telah menghasilkan model belanja baru. Belanja *online* lebih disukai daripada belanja *offline*. Hingga akhir tahun 2025, transaksi *e-commerce* meningkat 22% setiap tahunnya. Secara keseluruhan, kontribusi *e-commerce* Indonesia senilai USD 59 miliar, meningkat tajam menjadi USD 95 miliar pada tahun 2025. situs web: www.djkn.kemenkeu.go.id

Perusahaan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi menghadapi persaingan yang cukup ketat antara penyedia jasa pengiriman seperti Pos Indonesia, JNE Express, Tiki, DHL, dan banyak lagi yang lainnya. Masalah yang dihadapi sebagai tantangan dan hambatan untuk perusahaan hal itu disebabkan oleh adanya berbagai pilihan untuk memenuhi kebutuhannya terhadap jasa pengiriman barang tersebut. Sangat sulit bagi perusahaan untuk membuat pelanggan tetap menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Jika tak diatasi dengan baik, bisnis akan kehilangan pendapatan. Pelaku bisnis sangat membutuhkan jasa ekspedisi agar barang-barang mereka dapat dikirim dengan cepat dan tepat.

Banyaknya jasa ekspedisi atau pengiriman barang membuat banyak pilihan yang bisa dipilih masyarakat dengan memilih perusahaan kurir pengiriman barang yang dapat dipercaya dengan menawarkan berbagai Layanan terbaik dan Harga yang

terjangkau. Hal ini, memudahkan orang-orang untuk mengirimkan barang mereka dari jarak jauh dengan mudah. Bisnis dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan penyedia jasa ekspedisi yang dapat mengirimkan barang ke pelanggan yang berada di dekat lokasi bisnis dan di luar wilayah operasi perusahaan. Hal ini, memperluas cakupan pasar dan secara otomatis meningkatkan keuntungan bisnis.

Kualitas yang lebih baik dan tarif yang lebih rendah sekarang menjadi tuntutan utama para pelanggan. Bisnis harus menghadapi tantangan ini untuk membuat pelanggan puas dengan apa pun yang mereka inginkan. Untuk memberikan Layanan kepada pelanggan mereka, akan ada persaingan yang lebih besar. Tujuannya adalah untuk membuat pelanggan senang dan membuat mereka kompetitif dibandingkan dengan pesaing. Fokus utama dari jasa ekspedisi adalah Kualitas Layanan. Ini sangat penting bagi perusahaan jasa agar dapat lebih memuaskan pelanggan dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

Selain itu, nilai Layanan jasa tidak ditentukan oleh Harga, tetapi oleh manfaat bagi pelanggan ketika Layanan tersebut relatif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan Layanan tersebut, sehingga pelanggan merasa puas setelah menggunakan Layanan pengiriman barang. Konsumen akan membayar Harga sesuai dengan tujuan paket atau barang yang dikirim. Harga dan Kualitas Layanan termasuk jaminan Kepuasan Pelanggan terbaik, yang menjadikan Layanan sebagai

pertahanan terkuat perusahaan terhadap persaingan dan memungkinkan perusahaan untuk terus berkembang dan menghasilkan uang.

Untuk mencapai Kepuasan Pelanggan, J&T harus mengutamakan Kualitas Layanan dan Harga yang sesuai dengan keuntungan. Mengoptimalkan sistem Kualitas Layanan perusahaan adalah salah satu cara perusahaan dapat menyelesaikan masalah ini dari sudut pandang operasional industri. Karena produk atau jasa yang buruk akan membuat pelanggan tidak konsisten lagi, bisnis harus meningkatkan Kualitas Layanan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Namun, Harga seringkali dikaitkan dengan keuntungan yang dirasakan konsumen dari barang atau jasa yang dibeli, dan Harga juga merupakan biaya yang harus dibayarkan untuk mendapatkan barang atau jasa tertentu, terutama dalam hal jasa ekspedisi.

Harga adalah jumlah uang kecil yang harus Anda bayar untuk melakukan pembelian. Nilai jasa tidak dapat dihitung secara eksplisit karena meskipun memiliki bentuk yang abstrak dan tidak berwujud, manfaatnya dapat dirasakan (Ayu Ranjani and Prabowo, 2024) dalam (Ritma & Magdalena, 2022). Harga dapat disesuaikan dengan keuntungan yang diperoleh pelanggan untuk menentukan Harga yang tepat. Jadi, penyedia jasa pengiriman berusaha untuk membuat pelanggannya puas. Tarif pengiriman J&T Express Cabang Citeureup Cimahi biasanya dipengaruhi oleh sejumlah variabel, termasuk dimensi dan berat paket, jarak pengiriman, opsi Layanan, asuransi, dan fitur tambahan.

Tabel 1. 1**Perbandingan Harga (Ongkos) J&T Express Cabang Citeureup Cimahi**

No	Jasa Ekspedisi	Layanan	Harga (Ongkos)	Harga (Ongkos)
			Cimahi- Jakarta	Cimahi- Cilacap
1.	J&T Express Cabang Citeureup Cimahi	EZ	14.000 (3 Hari)	24..000 (7 Hari)
2.	JNE <i>Express</i>	REG	13.000 (2 Hari)	24.000 (5 Hari)
3.	TIKI	REG	10.000 (2 Hari)	22.000 (3 Hari)
4.	Pos Indonesia	KILAT	11.000 (2Hari)	15.000 (3 Hari)

Sumber: <https://berdu.id/>.

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa ongkos JNE *Express* lebih murah dari J&T Express Cabang Citeureup Cimahi untuk pengiriman dari Cimahi ke Jakarta dengan ketepatan waktu selisih 1 Hari, kemudian dari Cimahi ke Cilacap dengan ketepatan waktu pengiriman yang lebih cepat sampai JNE 5 hari dari pada J&T Express Cabang Citeureup Cimahi 7 hari. Sedangkan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi dengan Tiki, Ongkos jauh lebih murah Tiki pad rute Cimahi - Jakarta dan Cimahi Cilacap, sementara itu J&T Express Cabang Citeureup Cimahi dengan Pos Indonesia, Ongkoh Jauh lebih murah pos Indonesia dengan rute Cimahi- Jakarta dan Cimahi- Cilacap.

Menurut Hendrako (2020) dalam (Penggunaan et al., 2024), J&T Express Cabang Citeureup Cimahi, juga dikenal sebagai J&T, adalah salah satu perusahaan ekspedisi dan logistik yang paling berkembang di Indonesia. Jet Lee, pendiri dan pemilik awal J&T Express Cabang Citeureup Cimahi, mendirikan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi pada 20 Agustus 2015. Pada awal September 2015, J&T beroperasi dengan nama resmi PT. Global Jet Express. Kantor pusat perusahaan terletak di Pluit, Jakarta Utara. Perusahaan ini pasti dibangun dengan pondasi dan etos kerja yang kuat karena menyediakan Layanan di seluruh Indonesia. J&T adalah perusahaan pengiriman barang yang relatif baru, didirikan pada tahun 2015 dan masih beroperasi hingga saat ini. J&T Express Cabang Citeureup Cimahi, perusahaan pengiriman barang yang relatif baru, telah menunjukkan bahwa ia mampu bersaing dan bertahan dalam persaingan yang ketat dengan banyak perusahaan lama.

Saat ini masih terdapat beberapa masalah yang dirasakan oleh pelanggan pengguna J&T Express Cabang Citeureup Cimahi sehingga masih banyak keluhan – keluhan yang disampaikan konsumen kepada J&T seperti keterlambatan pengiriman barang ke alamat yang salah padahal konsumen sudah memberikan alamat yang benar kepada J&T. kerusakan pada barang yang dialami konsumen seperti packing yang sobek dan adanya beberapa kerusakan yang lain. Bahkan sampai terjadi kehilangan barang, Harga pengiriman paket pun lebih mahal dibandingkan dengan *competitor*. Berikut jumlah data pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi di Kota Cimahi Tahun 2024.

Tabel 1. 2**Jumlah Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi 2024**

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	490
Febuari	414
Maret	390
April	358
Mei	380
Juni	410
Juli	400
Agustus	380
September	390
Oktober	410
November	420
Desember	358
Jumlah	48.000

Sumber: J&T Express Cabang Citeureup Cimahi,2024

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi Di wilayah Citeureup Cimahi2024 menurun secara signifikan, pada bulan januari terdapat 490 pelanggandan pada bulan Desember terdapat 358 pelanggan yang datang ke J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.

Menurunnya jumlah pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi ini juga berpengaruh terhadap perkembangan penjualan J&T Express Cabang Citeureup

Cimahi. Berikut adalah perkembangan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi pada Tahun 2024.

Tabel 1. 3

Perkembangan Penjualan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi Tahun 2024

Bulan	Target 2024	Realisasi 2024	Persentase
Januari – Maret	27.500	25.580	6 %
April – Juni	32.100	30.013,50	6,5 %
Juli – September	39.500	36.893	6,6 %
Oktober-Desember	43.000	39.990	7%

Sumber:jet.co.id (2025)

Tabel 1.3 menjelaskan data perkembangan penjualan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi Kota Cimahi tahun 2024. Dapat dilihat bahwa jumlah penjualan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi mengalami penurunan. Fluktuasi penjualan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi menunjukkan belum adanya Kepuasan Pelanggan.

Menurut Kotler & Keller dalam (Agiesta et al., 2021) dalam (Riyani et al., 2021) dikatakan jika kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi pelanggan yang telah melakukan pembelian. Hal ini mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui setelah mereka menggunakan suatu produk atau jasa. Jika hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan cenderung merasa puas. sebaliknya, jika hasil yang diterima di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa. kepuasan konsumen menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu produk atau Layanan di pasar. Pemahaman tentang kepuasan konsumen ini

penting bagi perusahaan karena berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan, retensi pelanggan, dan citra merek. Dengan demikian, fokus pada peningkatan kepuasan konsumen adalah strategi yang signifikan untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan keberlanjutan bisnis. Pelanggan akan puas jika kinerja sesuai dengan ekspektasi; jika kinerja melampaui ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau sangat bahagia. Kepuasan Pelanggan adalah tanggapan emosional terhadap pengalaman membeli barang atau jasa.

Tabel 1. 4

Pra Survey Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		F	Ya	F	Tidak
1	Harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi yang sesuai dengan manfaat layanan membuat pelanggan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain ?	10	28,6 %	25	71,4 %
2	Keselarasan antara harga dan manfaat layanan membuat saya ingin berkunjung kembali ke J&T Express Cabang Citeureup Cimahi ?	11	31,4 %	24	68,6 %
3	Bersedia merekomendasikan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi karena harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas layanan ?."	11	31,4 %	24	68,6 %
Rata-Rata			30,47 %		69,54 %
Jumlah Responden = 35					

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 1.4 dalam pra suvey yang telah dilakukan terhadap 35 responden pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi, hasil pra survey menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum merasa bahwa tingkat kepuasan

J&T Express Cabang Citeureup Cimahi masih cukup rendah. Mayoritas responden menyatakan 71,4 % merasa Harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi tidak sesuai dengan manfaat layanan, mayoritas responden memilih menyatakan 68,6 % tidak merasa harga dan manfaat layanan seimbang, mayoritas responden memilih menyatakan 68,6 % Tidak melihat keseimbangan antara harga dan kualitas layanan. Dengan hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan 69,53 % menilai bahwa kesesuaian harga dengan manfaat dan kualitas layanan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi belum memuaskan.

Untuk mencapai Kepuasan Pelanggan, perusahaan harus mengutamakan Harga dan Kualitas Layanan yang sesuai dengan manfaatnya. Mengoptimalkan sistem Layanan perusahaan adalah salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan untuk menyelesaikan masalah ini dari perspektif operasional di industri. Karena produk atau jasa yang buruk akan membuat pelanggan tidak konsisten lagi, bisnis harus meningkatkan Kualitas Layanan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Sementara Harga seringkali di hubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas barang atau jasa yang dikonsumsi konsumen dan Harga merupakan biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan hal tertentu beserta Layanannya terutama dalam jasa ekspedisi. Kemudian guna mengungkapkan fenomena Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi dalam menggunakan jasa pengiriman, sebuah penelitian yang dilakukan pada bulan Februari 2025 kepada 35 responden yang

menggunakan jasa pengiriman J&T Express Cabang Citeureup, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 5

Pra Survey Harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi

No	Pertanyaan	Jawaban			
		F	Ya	F	Tidak
1.	Harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi terjangkau dan sebanding dengan kualitas pengiriman yang diberikan?	12	34,3 %	23	65,7 %
2.	Harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi sebanding dengan manfaat tambahan yang diperoleh (misalnya kecepatan, tracking, layanan pelanggan)?	11	31,4 %	24	68,6 %
3.	Penetapan harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi sesuai dengan manfaat layanan pengiriman?	13	37,1 %	22	62,9 %
4.	Harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi yang ditetapkan berdasarkan kemampuan pelanggan setara dengan mutu pengiriman yang diterima?.	10	28,6 %	25	71,4 %
Rata – Rata			32,85 %		67,15 %
Jumlah Responden = 35					

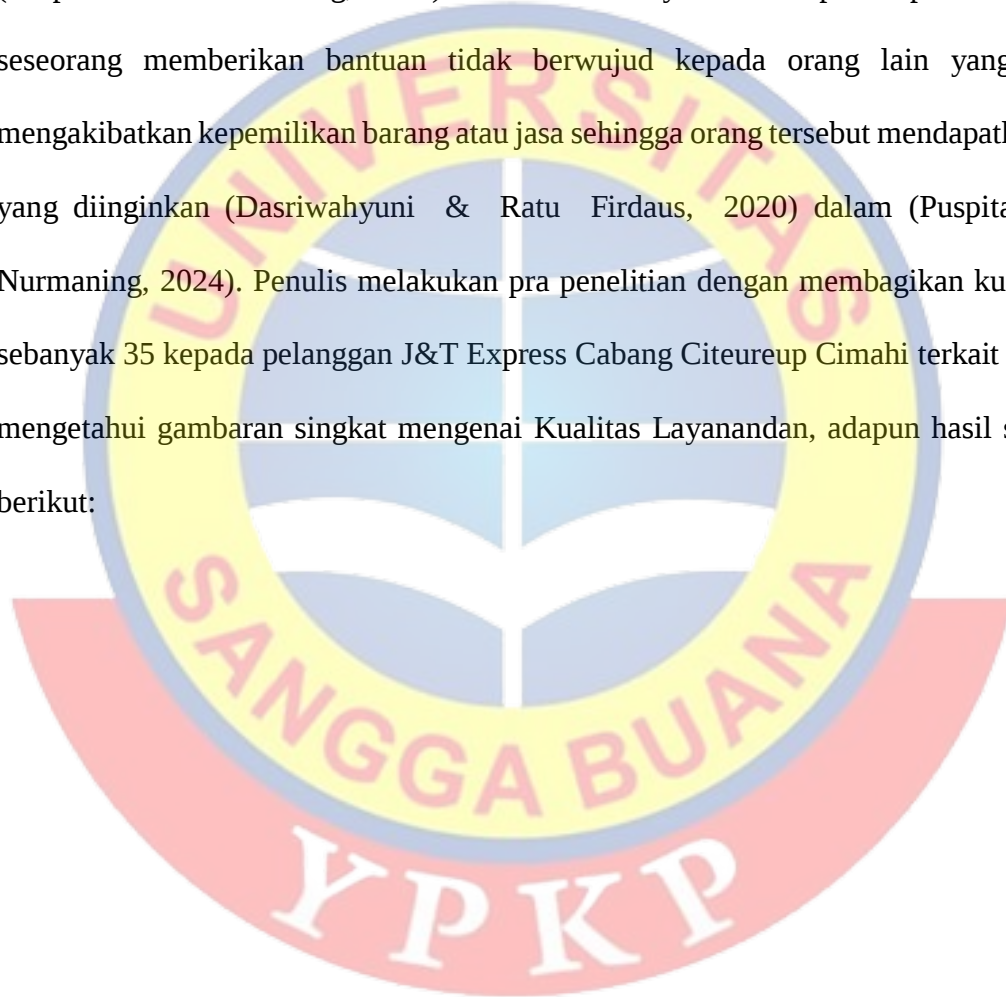
Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025

Berdasarkan tabel 1.4 dalam pra suvey yang telah dilakukan terhadap 35 responden pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi. hasil pra survey menunjukan bahwa banyak pelanggan masih merasa harga yang dibayarkan belum mencerminkan kualitas layanan yang diterima. mayoritas responden memilih menyatakan 65,7% Tidak berpendapat bahwa harga J&T Express Cabang Citeureup

Cimahi belum sepenuhnya sebanding dengan kualitas pengiriman yang diberikan, mayoritas responden memilih menyatakan 68,6 % tidak merasa bahwa harga yang dibayarkan sebanding dengan manfaat tambahan seperti kecepatan pengiriman, fitur pelacakan, atau layanan pelanggan, mayoritas responden memilih menyatakan 62,9% harga J&T Express Cabang Citeureup Cimahi tidak sesuai manfaat layanan pengiriman. mayoritas responden menyatakan 71,4 % harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan kemampuan pelanggan dan mutu pengiriman yang diperoleh. Dengan hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan 67,15% harga belum mencerminkan kualitas dan manfaat layanan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan persepsi antara harga yang ditawarkan perusahaan dengan nilai layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Perusahaan harus mempertimbangkan Kualitas Layanan yang diberikan oleh karyawannya selain memberikan Harga yang berbeda. Menurut Mariansyah dan Syarif (2020) dalam (Puspitasari & Nurmaning, 2024), Kualitas Layanan didefinisikan sebagai evaluasi pelanggan terhadap Layanan yang relevan di suatu bisnis. Bisnis yang memberikan Layanan yang baik dan memuaskan pelanggan akan secara langsung meningkatkan rasa puas pelanggannya. Kualitas Layanan juga dapat didefinisikan sebagai cara perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dapat dijadikan Dalam (Puspitasari & Nurmaning, 2024).

Kualitas Layanan adalah bagaimana kita melayani, mempersiapkan ,mengelola dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen individu atau kelompok yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Dedy & Alfandi, 2022) dalam (Puspitasari & Nurmaning, 2024) . Kualitas Layanan merupakan proses dimana seseorang memberikan bantuan tidak berwujud kepada orang lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan barang atau jasa sehingga orang tersebut mendapatkan apa yang diinginkan (Dasriwahyuni & Ratu Firdaus, 2020) dalam (Puspitasari & Nurmaning, 2024). Penulis melakukan pra penelitian dengan membagikan kuesioner sebanyak 35 kepada pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi terkait dengan mengetahui gambaran singkat mengenai Kualitas Layanandan, adapun hasil sebagai berikut:



Tabel 1. 6

Hasil Pra Survey Kualitas Layanan Cabang Citeureup Cimahi

No	Pertanyaan	Jawaban			
		F	Ya	F	Tidak
1.	Keandalan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi memberikan layanan sesuai yang diharapkan pelanggan?	15	41,9 %	20	57,1 %
2.	Karyawan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi selalu sigap membantu pelanggan dan mampu memberikan rasa aman serta kepercayaan dalam setiap layanan?	12	34,3 %	23	65,7 %
3.	Ketanggapan karyawan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi dalam memberikan informasi membuat saya merasa aman dan percaya pada layanan ?	15	42,9 %	20	57,1 %
4.	Karyawan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi peduli pada kebutuhan pelanggan dalam memberikan bantuan saat diperlukan ?	11	31,4 %	24	68,6 %
Rata – Rata			37,88 %		62,18 %
Jumlah Responden = 35					

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025

Dilihat dari tabel di atas, berdasarkan tabel 1.4 dalam pra suvey yang telah dilakukan terhadap 35 responden pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi. Hasil pra survey menunjukkan bahwa masih adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dengan layanan yang diberikan. Mayoritas responden menyatakan 57,1 % layanan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi belum sepenuhnya andal dan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Mayoritas responden menyatakan 65,7 % ketanggapan dan sikap sigap karyawan masih perlu ditingkatkan, karena belum semua

pelanggan merasa diperhatikan, dilayani cepat, dan diberi rasa aman serta kepercayaan penuh, mayoritas pelanggan menyatakan 57,1 % masih belum merasakan pelayanan informasi yang cepat dan meyakinkan, mayoritas pelanggan menyatakan 68,6 % kepedulian karyawan terhadap kebutuhan pelanggan masih rendah. Dengan hasil rata-rata dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyatakan 62,13 % kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, dan kepedulian karyawan masih perlu ditingkatkan. Persepsi negatif mayoritas responden dapat disebabkan oleh kurangnya konsistensi dalam pelayanan, keterlambatan informasi, atau sikap karyawan yang kurang responsif.

Kondisi empiris dan teoritis di atas dapat mengindikasikan bahwa keinginan pelanggan untuk tetap menggunakan jasa Layanan Ekspedisi J&T Express Cabang Citeureup Cimahi mengalami penurunan. Hal ini, patut diduga akibat dari Harga yang ditawarkan oleh penyelenggara ekspedisi J&T Express Cabang Citeureup Cimahi kurang optimal, dan diduga akibat dari Kualitas Layanan yang disediakan kurang maksimal dalam pelaksanaannya. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi “.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan yang diberikan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi belum sesuai harapan Konsumen.
2. Tingkat Harga yang dibebankan oleh J&T Express Cabang Citeureup Cimahi dianggap mahal.
3. Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi masih belum puas dengan kinerja Layanan yang diberikan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan pembatasan permasalahan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Pembatas masalah tersebut adalah:

1. Variabel Penelitian : Penelitian ini difokuskan pada dua variabel *Independen*, yaitu Harga dan Kualitas Layanan, serta satu variabel *dependen*, yaitu Kepuasan Pelanggan.
2. Unit Analisis (Subjek penelitian): adalah Konsumen J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.
3. Unit Observasi (Lokasi penelitian): dalam penelitian ini adalah J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.
4. Variabel lain selain Harga dan Kualitas Layanan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam hal penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Cabang Citeureup Cimahi ?
2. Seberapa besar Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi ?
3. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi ?
4. Seberapa besar Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi ?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengungkap mengenai informasi dan perkembangan Harga, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pengguna jasa pengiriman J&T Express Cabang Citeureup Cimahi, yang dituangkan dalam karya tulis berupa skripsi yng merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas ekonomi di Universitas Sangga Buanan YPKP Bandung.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.
2. Untuk mengetahui dan mengukur Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.
3. Untuk mengetahui dan mengukur Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.
4. Untuk mengetahui dan mengukur Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya tentang Kepuasan Pelanggan yang dikaitkan dengan Harga dan Kualitas Layanan.

1.6.2 Kegunaan Empiris

1. Bagi Penulis

Untuk mempraktekkan hasil teori – teori yang selama ini didapatkan di dalam pembelajaran perkuliahan dikampus.

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan untuk perusahaan-perusahaan khususnya untuk jasa pengiriman J&T Express Cabang Citeureup Cimahi.

3. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan tambahan serta referensi untuk penelitian lanjutan khususnya mengenai variabel Kepuasan Pelanggan.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada J&T Express Cabang Citeureup Cimahi Jawa Barat, Cimahi yang beralamat di Jalan Kamarung No. 14B Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi Jawa Barat. Waktu penelitian awal Pebruari sampai dengan akhir Agustus 2025

Tabel 1. 7**Waktu Penelitian**

Kegiatan	Bulan Penelitian											
	Mar-25	Apr-25	Mei-25	Jun-25	Jul-25	Aug-25	Sep-25	Oct-25	Nov-25	Des-25	Jan-26	Feb-26
Pengajuan Judul												
Penyusunan BAB I												
Penyusunan BAB II												
Penyusunan BAB III												
Sidang UP												
Pengolahan BAB IV												
Penyusunan BAB IV, V, Lampiran dan Abstrak												
Sidang Akhir												

Sumber: Diolah oleh Peneliti 2025