

Evaluasi Kualitas Layanan Mobile Application J&T Express Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)

Galuh Ayu Wulan¹⁾, Imelda Saluza²⁾, Dhamayanti³⁾

¹²³ Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri

20 Ilir Jl. Jend. Sudirman 30126 Ilir Timur I Sumatera Selatan

e-mail: 2022210106@students.uigm.ac.id

e-mail: imeldasaluza@uigm.ac.id

e-mail: dhamayanti@uigm.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan jasa logistik untuk meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi mobile, salah satunya aplikasi J&T Express. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan mobile application J&T Express terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 93 responden pengguna aplikasi J&T Express di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan analisis gap SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi J&T Express belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pengguna, yang ditunjukkan oleh adanya nilai gap negatif pada sebagian besar indikator. Pada dimensi reliability masih ditemukan ketidaksesuaian informasi, khususnya keakuratan pelacakan paket dan estimasi waktu pengiriman. Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi dan respons terhadap kebutuhan maupun keluhan pengguna masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi assurance diperlukan peningkatan transparansi informasi mengenai keamanan dan perlindungan data pengguna, sedangkan pada dimensi empathy perhatian terhadap kebutuhan dan kenyamanan pengguna masih belum optimal. Berdasarkan hasil tersebut, J&T Express disarankan untuk meningkatkan stabilitas aplikasi, keakuratan informasi, kecepatan respons, keamanan data, serta kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, SERVQUAL, J&T Express, Aplikasi Mobile.

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged logistics service companies to improve service quality through mobile applications, including the J&T Express mobile application. This study aims to evaluate the service quality of the J&T Express mobile application and its relationship to user satisfaction using the Service Quality (SERVQUAL) method. The SERVQUAL method is used to measure the gap between user expectations and perceptions based on five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 93 users of the J&T Express mobile application at the Faculty of Computer Science, Indo Global Mandiri University, Palembang. Data analysis included validity testing, reliability testing, descriptive analysis, and SERVQUAL gap analysis. The results indicate that the service quality of the J&T Express mobile application has not fully met user expectations, as shown by negative gap values across most of the indicators. In the reliability dimension, discrepancies were still found between the information displayed in the application and actual conditions, particularly regarding package tracking accuracy and estimated delivery times. The responsiveness dimension indicates that the application's speed and response to user needs and complaints still need improvement. In the assurance dimension, greater transparency regarding information security and user data protection is required, while the empathy dimension indicates that attention to users' individual needs and convenience remains suboptimal. Based on these findings, J&T Express is recommended to improve application stability, information accuracy, response speed, data security, and ease of use in order to increase user satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, User Satisfaction, SERVQUAL, J&T Express, Mobile Application.

PENDAHULUAN

Pendahuluan menjelaskan latar Perkembangan layanan pengiriman berbasis aplikasi di Indonesia meningkat seiring pertumbuhan belanja online. J&T Express sebagai perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak 2015 memanfaatkan aplikasi mobile untuk memudahkan pengguna melacak paket, mengajukan penjemputan, dan memperoleh informasi pengiriman. Namun, peningkatan penggunaan aplikasi belum sepenuhnya diikuti kualitas layanan yang baik. Keluhan terkait ketidakstabilan sistem, ketidakakuratan pelacakan, dan kenyamanan antarmuka menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Penelitian [1], menemukan seluruh dimensi SERVQUAL pada aplikasi J&T Express memiliki gap negatif, terutama reliability dan assurance dengan kesenjangan terbesar -2,8.

Permasalahan kualitas layanan juga ditemukan pada layanan operasional. Menurut [2], memperoleh nilai SERVQUAL keseluruhan -0,48 pada J&T Express Saribudolok, sedangkan [3], menemukan tujuh dari sepuluh indikator memiliki gap negatif di J&T Express Samarinda Ilir. Temuan tersebut menunjukkan masih terdapat kelemahan dalam kecepatan layanan, ketepatan informasi, responsivitas, dan jaminan pelayanan.

Berdasarkan temuan tersebut, kualitas layanan aplikasi mobile J&T Express masih perlu dievaluasi secara langsung berdasarkan pengalaman pengguna. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas layanan fisik, sehingga evaluasi khusus terhadap aplikasi mobile menggunakan metode SERVQUAL masih diperlukan. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan aplikasi J&T Express.

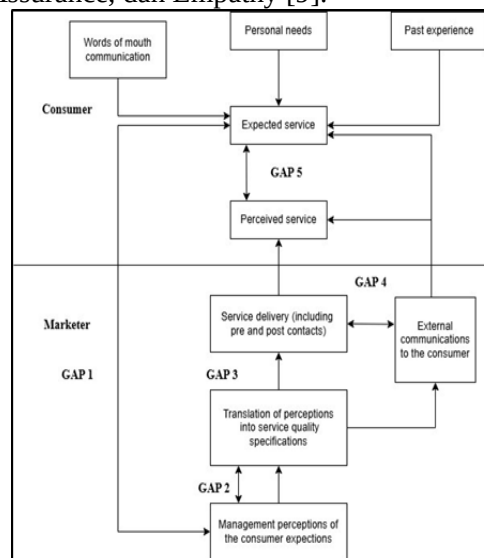
METODE PENELITIAN

Evaluasi merupakan proses untuk menilai keberhasilan, manfaat, dan efektivitas suatu program berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk mengetahui kekurangan dan menentukan perbaikan pada program selanjutnya [4].

Kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan [5]. Mobile application merupakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk digunakan pada smartphone dan tablet, sehingga pengguna dapat mengakses informasi dan melakukan berbagai transaksi secara mobile [6].

J&T Express merupakan perusahaan jasa pengiriman di Indonesia yang menyediakan layanan setiap hari dengan dukungan teknologi pelacakan paket secara real time. Perusahaan juga menawarkan tarif kompetitif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing [7].

Kepuasan pengguna merupakan persepsi pengguna terhadap kinerja produk atau jasa dibandingkan dengan harapan yang dimiliki [8]. SERVQUAL merupakan model untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan melalui lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy [9].



Gambar 1 Service Quality Gap Model

SPSS merupakan aplikasi pengolahan data dan analisis statistik yang mudah digunakan serta banyak dimanfaatkan dalam berbagai bidang penelitian [10]. Pengumpulan data dilakukan melalui Google Form, layanan formulir online dari Google yang memudahkan pembuatan survei dan pengumpulan data secara cepat serta real time [11]. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap atau persepsi responden berdasarkan

tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan [12].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan 93 responden dari 1.259 mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri yang ditentukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form secara online dan offline, kemudian diolah dan dianalisis sesuai metode penelitian.

Tabel 1 Distribusi Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Responden
1	Kuesioner yang dibutuhkan	93
2	Kuesioner yang terisi	93
3	Kuesioner yang digunakan	93

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 93 kuesioner dibagikan dan seluruhnya berhasil dikumpulkan. Semua kuesioner dinyatakan layak, sehingga 93 kuesioner digunakan dalam analisis data.

Data kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan SPSS dengan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju (STS) hingga sangat setuju (SS).

Tabel 2 Data Hasil Kuesioner Variabel

	Var	Skala Jawaban					T
		STS	TS	KS	S	SS	
R1	Reliability (X1)	0	2	7	37	47	93
R2		0	2	7	46	38	93
R3		0	1	10	41	41	93
R4		0	0	14	36	43	93
RS1	Responsiveness (X2)	0	0	11	40	42	93
RS2		0	0	10	41	42	93
RS3		0	1	9	47	36	93
RS4		0	1	8	35	49	93
A1	Assurance (X3))	0	1	9	46	37	93
A2		0	1	4	37	51	93
A3		0	0	9	52	32	93
A4		0	0	9	37	47	93
E1	Empathy (X4)	0	0	10	42	41	93
E2		0	0	8	37	48	93

E 3		0	1	9	44	41	93
E 4		0	0	11	30	52	93
T1	Tangibles (X5)	0	0	5	46	42	93
T2		0	0	7	40	46	93
T3		0	0	4	41	48	93
T4		0	0	6	35	52	93
KP1	Kepuasan Pengguna (Y)	0	0	10	41	42	93
KP2		0	0	1	39	53	93
KP3		0	0	7	40	46	93
KP4		0	0	9	29	55	93
TOTAL		0	10	194	959	1071	

Berdasarkan hasil kuesioner dari 93 responden, mayoritas memberikan jawaban Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada seluruh variabel SERVQUAL. Reliability menunjukkan aplikasi dinilai andal dan konsisten, Responsiveness menunjukkan respons yang cepat, Assurance menunjukkan rasa aman dan percaya, Empathy menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pengguna, sedangkan Tangibles menunjukkan tampilan aplikasi yang menarik dan mudah digunakan. Pada variabel Kepuasan Pengguna, mayoritas responden memberikan penilaian Sangat Setuju, sehingga secara umum pengguna merasa puas terhadap aplikasi J&T Express.

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan SPSS sebagai alat analisis untuk menguji kualitas data dan hubungan antarvariabel. Model penelitian sebelum proses analisis.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Ket
(R1)	0.493	0,203	Valid
(R2)	0.381	0,203	Valid
(R3)	0.298	0,203	Valid
(R4)	0.354	0,203	Valid
(RS1)	0.403	0,203	Valid
(RS2)	0.551	0,203	Valid
(RS3)	0.426	0,203	Valid
(RS4)	0.462	0,203	Valid
(A1)	0.354	0,203	Valid

(A2)	0.434	0,203	Valid
(A3)	0.343	0,203	Valid
(A4)	0.386	0,203	Valid
(E 1)	0.452	0,203	Valid
(E 2)	0.310	0,203	Valid
(E 3)	0.370	0,203	Valid
(E 4)	0.447	0,203	Valid
(T1)	0.477	0,203	Valid
(T2)	0.411	0,203	Valid
(T3)	0.332	0,203	Valid
(T4)	0.294	0,203	Valid
(KP1)	0.254	0,203	Valid
(KP2)	0.255	0,203	Valid
(KP3)	0.369	0,203	Valid
(KP4)	0.607	0,203	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,203). Dengan demikian, seluruh item pada variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, dan Kepuasan Pelanggan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode SERVQUAL dengan bantuan SPSS.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	24

Gambar 2 hasil uji reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,764 untuk 24 item pernyataan. Karena nilai tersebut $>$ 0,60, seluruh item kuesioner dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh item kuesioner dinyatakan valid karena nilai r

hitung $>$ r tabel 0,247. Uji reliabilitas juga menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,764 $>$ 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan.

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi J&T Express tergolong cukup baik, tetapi masih terdapat gap antara harapan dan persepsi pengguna pada dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sehingga peningkatan kualitas layanan dapat mendukung peningkatan kepuasan pengguna.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL, kualitas layanan aplikasi mobile J&T Express belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Gap negatif masih ditemukan pada dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Permasalahan utama berkaitan dengan akurasi tracking, estimasi pengiriman, kecepatan respons layanan, keamanan dan kejelasan informasi, serta kemudahan navigasi aplikasi. Meskipun demikian, kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna, sehingga peningkatan kualitas layanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

J&T Express disarankan meningkatkan akurasi tracking, stabilitas dan kecepatan aplikasi, respons layanan pelanggan, keamanan data, serta kejelasan informasi layanan. Pembaruan fitur dan tampilan juga perlu dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan pengguna, disertai evaluasi kepuasan melalui survei atau feedback. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain seperti IPA atau SEM, memperluas objek penelitian, serta menambahkan variabel yang relevan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] O. D. Mawarni Dan S. W. Adi, "Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T

- Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar),” *Eqien - J. Ekon. Dan Bisnis*, Vol. 10, No. 1, Hlm. 445–450, Apr 2022, Doi: 10.34308/Eqien.V10i1.556.
- [2] Kaizia Dwinta Meilia, Sari Oktaviani, Dan Afrida Sary Puspita, “Pengaruh Kualitas Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce,” *Jemsi J. Ekon. Manaj. Dan Akunt.*, Vol. 10, No. 3, Hlm. 1683–1691, Jun 2024, Doi: 10.35870/Jemsi.V10i3.2431.
- [3] A. L. Hakim, “[No Title Found],” *Matrik*, Vol. 18, No. 1, Hlm. 11, Okt 2018, Doi: 10.30587/Matrik.V18i1.570.
- [4] Ahsan Nadya, Disa Devia, Dan Gusmaneli Gusmaneli, “Hakikat Evaluasi (Pengertian Pengukuran, Penilaian, Evaluasi; Fungsi & Tujuan Penilaian, Ciri-Ciri Penilaian Pendidikan),” *J. Manaj. Dan Pendidik. Agama Islam*, Vol. 2, No. 2, Hlm. 228–233, Feb 2024, Doi: 10.61132/Jmpai.V2i2.195.
- [5] A. Mahmud, “Analisis Pengaruh Promosi Digital Dan Kualitas Layanan Aplikasi Go-Food Terhadap Keputusan Pembelian,” *Jesya*, Vol. 6, No. 1, Hlm. 258–271, Des 2022, Doi: 10.36778/Jesya.V6i1.921.
- [6] D. Sartika, B. Setyadi, Dan R. Rinaldo, “Accounting Information Systems, Mobile Applications, E-Commerce, And P2 P Lending As Factors That Influence Accounting Students’ Interest In Entrepreneurship,” Dalam *Proceedings Of The 2nd International Conference On Management And Business (Icomb 2023)*, Vol. 278, B. Setiawan Dan N. M. Indraswari, Ed., Dalam *Advances In Economics, Business And Management Research*, Vol. 278, , Dordrecht: Atlantis Press International Bv, 2024, Hlm. 3–12. Doi: 10.2991/978-94-6463-402-0_2.
- [7] Dwi Ayu Astuti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Ekspres,” *Ebisman Ebisnis Manaj.*, Vol. 4, No. 1, Hlm. 87–99, Mar 2026, Doi: 10.59603/Ebisman.V4i1.1256.
- [8] Nanda Zakiatul A, Zahrotun Nikmah, Rania Rivalda, Alifia Shafara, Khairani Zikrinawati, Dan Zulfa Fahmy, “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Kai Acces? Persepsi Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket,” *J. Ilm. Dan Karya Mhs.*, Vol. 1, No. 2, Hlm. 158–169, Jun 2023, Doi: 10.54066/Jikma.V1i2.459.
- [9] Diky Wahyudi, Irnanda Pratiwi, Azhari, Dan Tolu Tamalika, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment Di Cv. Sartika Palembang,” *Jietri J. Ind. Eng. Tridinanti*, Vol. 1, No. 01, Hlm. 12–18, Mei 2023, Doi: 10.52333/Jietri.V1i01.89.
- [10] L. R. W. Putri Dan S. Puspita, “Membangun Kompetensi Analisis Statistik Mahasiswa Melalui Workshop Aplikasi Spss,” *J. Abdi Mandala*, Vol. 3, No. 2, Hlm. 7–15, Okt 2024, Doi: 10.52859/Jam.V3i2.688.
- [11] E. Setiawan, N. Herawati, Dan S. Saidi, “Sosialisasi Penggunaan Google Form Bagi Perangkat Desa Dan Guru Sido Makmur,” *Buguh J. Pengabd. Kpd. Masy.*, Vol. 2, No. 2, Hlm. 20–23, Jun 2022, Doi: 10.23960/Buguh.V2n2.973.
- [12] B. Antoro, “Kesalahan Sistematis Penggunaan Skala Likert Dalam Penelitian: Analisis Systematic Literature Review,” *J. Multidisiplin Sos. Dan Hum.*, Vol. 2, No. 2, Hlm. 63–81, Okt 2025, Doi: 10.70585/Jmsh.V2i2.163.