

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Semoga Sukses Logistik**

Yogi Priambodo<sup>1</sup>, Resista Vikaliana<sup>2</sup>, I Nyoman Purnaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Logistik, Fakultas Ilmu Sosial dan Manajemen, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiemi

Jalan Pangkalan Asem Raya No. 55, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10530

E-mail : yogiaditama62@gmail.com<sup>1</sup>, [dosenresistaok@gmail.com](mailto:dosenresistaok@gmail.com)<sup>2</sup>, nyoman@stiemi.ac.id<sup>3</sup>

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu jasa ekspedisi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini melibatkan 30 responden sebagai sampel penelitian yang dipilih berdasarkan teknik nonprobability sampling yaitu sampling jenuh. Menurut Sugiyono, sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang sering digunakan apabila semua anggota populasi dijadikan sampel; jumlah penduduk umumnya relatif kecil, yaitu kurang dari 30 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f), dan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,36 > 0,05$  dan nilai Fhitung sebesar  $3,781 > F_{tabel} 2,92$ . Secara simultan harga dan ketepatan waktu juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai 16%; sisanya 84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

Kata kunci : kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan pelanggan, ekspedisi.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality and timeliness of freight forwarding services on customer satisfaction. This study involved 30 respondents as research samples selected based on nonprobability sampling technique, namely saturated sampling. According to Sugiyono, saturated sampling is a sampling technique that is often used when all members of the population are sampled; the total population is generally relatively small, i.e. less than 30 respondents. This study used a correlational quantitative approach. The data analysis method used included validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis test, hypothesis test (t-test and f-test), and coefficient of determination test with the help of SPSS version 26. The results showed that simultaneously service quality and timeliness have a significant effect on customer satisfaction with a significance value of  $0.36 > 0.05$  and an Fcount value of  $3.781 > F_{table} 2.92$ . Simultaneously price and timeliness also have a positive and significant effect on customer satisfaction with a value of 16%; the remaining 84% is influenced by other factors not described in this study. This means that  $H_0$  is rejected and  $H_3$  is accepted.*

*Keyword : service quality, timeliness, customer satisfaction, freight forwarding.*

## 1.PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu mata rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan perekonomian pada suatu negara. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang maka tidak dapat diharapkan tercapainya suatu hasil yang maksimum dan memuaskan bagi perkembangan ekonomi negara tersebut

Terkait dengan pentingnya fungsi transportasi dalam perekonomian masyarakat maka muncul banyak perusahaan freight forwarding, yang salah satu jasa yang ditawarkan adalah transportasi pengiriman barang (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008).

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal wajib bagi perusahaan agar pelanggan (customer) merasa puas dan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara perusahaan jasa angkutan (freight forwarding) saat ini, maka kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama untuk meningkatkan pelanggan melalui pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan pelanggan.

PT. Semoga Sukses Logistik merupakan salah satu perusahaan jasa freight forwarding domestik yang menyediakan beberapa pelayanan jasa untuk memperlancar pendistribusian barang. Segmentasi jasa freight forwarding dalam PT. Semoga Sukses Logistik mulai melayani dari door to door (barang di dikirim dari tempat/Gudang penjual sampai ke lokasi tujuan), door to port (barang dikirim dari tempat/Gudang penjual sampai ke Pelabuhan tujuan), port to door (barang dikirim dari Pelabuhan sampai Gudang lokasi tujuan).

**Tabel 1 Rekapitulasi Pengiriman PT. Semoga Sukses Logistik 2017-2021**

No	Nama Perusahaan	2017			2018			2019			2020			2021		
		Sesuai Waktu	Terlambat	Total Order	Sesuai Waktu	Terlambat	Total Order	Sesuai Waktu	Terlambat	Total Order	Sesuai Waktu	Terlambat	Total Order	Sesuai Waktu	Terlambat	Total Order
1	PT. Azet Surya Lestari	7	--	7	--	--	--	1	1	2	--	--	--	--	--	--
2	PT. Pijar Visi Indonesia	6	--	6	--	--	--	4	1	5	--	--	--	--	--	--
3	PT. Bertikari Utama Jaya	10	--	10	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--
4	PT. Ramayana	25	--	25	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
5	PT. Duta Hita Jaya	6	1	7	1	--	1	1	2	8	1	1	1	--	1	1
6	PT. Bakrie Pipe Industries	30	4	34	25	10	35	26	13	39	39	5	44	16	--	16
7	PT. Alfa Retailindo	--	--	--	4	--	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--
8	PT. Trans Retail Indonesia	--	--	--	6	--	6	--	--	--	--	--	--	--	--	--
9	PT. Tiga Pilar Sakato	--	--	--	--	1	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--
10	PT. Cahaya Panca Sukses	--	--	--	--	--	8	--	8	--	--	--	--	--	--	--
11	PT. Trias Karya Mukti	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--
12	CV. Yudistira Karya Tama	--	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	--	--	--	--
13	PT. Aik Putra Delta	--	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	--	--	--	--
14	PT. Indo Trans Kontruksi	--	1	--	--	--	2	--	2	--	--	--	--	--	--	--
15	CV. Well Racom Nusantara	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--
16	PT. Permata Maju Jaya	--	--	--	--	--	4	2	6	--	--	--	--	--	--	--
17	PT. Gunung Makmur	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--
18	PT. Saktiawase Sukses Selalu	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--
19	PT. Hengjaya Mineralindo	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--
20	PT. Yahukimo Bersatu Indonesia	--	--	--	--	--	--	1	1	--	--	--	6	3	9	9
21	CV. Wop Karya Mandiri	--	--	--	--	--	--	--	--	2	--	--	4	1	5	5
22	PT. Fyfe Fibrewrap Indonesia	--	--	--	--	--	--	--	2	--	2	--	--	--	--	--
23	PT. Geo Dipa Energi	--	--	--	--	--	--	--	2	--	2	--	--	--	--	--
24	PT. Paradise Perkasa	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	6	--	6	--	6
25	PT. Winfastshipping Indonesia	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	5	--	5	--	5
26	PT. FH Bertling Logistik Indonesia	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3	--	3	--	3
27	PT. Anvemy Multa Abadi	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	6	--	6	--	6
28	PT. Petra Nusa Elsada	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	--	2	--	2
29	PT. Nurman Mitra Sentosa	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2	--	2	--	2
30	PT. Qtrans	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	1	--	1
	<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	<b>37</b>	<b>11</b>	<b>48</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>73</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>57</b>

Dari Tabel 1 di atas permasalahan yang di hadapi oleh PT. Semoga Sukses Logistik adalah kualitas pelayanan selama ini masih sering menimbulkan kekecewaan dan komplain terhadap

keterlambatan pengiriman yang dikarenakan dari berbagai aspek seperti penyediaan armada trucking terkadang tidak tepat waktu atau sesuai permintaan customer, lamanya perilisan BL/DO

administrasi dengan pihak pelayaran, pengembalian dokumen surat jalan ke customer terkadang lama dikarenakan tertahan oleh vendor di tiap lokasi tujuan sehingga mengakibatkan keterlambatan penagihan serta pembayaran invoice, dan persaingan harga (jasa freight forwarding lain sedikit lebih murah). Hal ini mengharuskan PT. Semoga Sukses Logistik untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengadaan, pengiriman dan pengembalian dokumen surat jalan kepada customer.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial kualitas pelayanan dan ketepatan waktu jasa freight forwarding terhadap kepuasan pelanggan di PT. Semoga Sukses Logistik
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu jasa freight forwarding terhadap kepuasan pelanggan di PT. Semoga Sukses Logistik

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, dengan jenis penelitian korelasional, karena penelitian ini bertujuan mencari ada tidaknya hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Menurut Arikunto (2013: 4) penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data utama adalah data yang diperoleh langsung dari responden.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik nonprobability sampling, yaitu sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2011:150), Sampling jenuh adalah

teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan jika jumlah populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh customer PT. Semoga Sukses Logistik yang berjumlah 30 customer/responden.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel bebas. Koefisien ini diperoleh dengan memprediksi nilai variabel independen dengan persamaan. Koefisien regresi dengan dua tujuan sekaligus, pertama menimbulkan penyimpangan antara nilai actual dan nilai taksiran variabel independen berdasarkan data yang ada (Ghozali, 2011:82). Untuk mencari, digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan pelanggan
X1	=	Kualitas pelayanan
X2	=	Ketepatan waktu
b1	=	Koefisien kualitas pelayanan
b2	=	Koefisien ketepatan waktu
a	=	Konstan

Lokasi penelitian merupakan bagian penting dalam melakukan penelitian dan juga mendapatkan data yang akurat. Lokasi penelitian di PT. Semoga Sukses Logistik yang terletak di Ruko Niaga Kalimas 2 Blok B no 12 Jl. Inspeksi Kalimantan Tambun Bekasi.

## 3. LANDASAN TEORI

### Kualitas pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2013) kualitas pelayanan merupakan kombinasi dari sifat dan karakteristi yang menentukan sejauh mana output dapat memenuhi persyaratan

kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sejauh mana sifat dan karakteristik ini memenuhi kebutuhan mereka.

Ketepatan Waktu

Transportasi berkaitan dengan model transportasi apa yang digunakan agar efektif dan efisien, baik dari segi biaya, kecepatan pengiriman, maupun ketepatan waktu (Yunarto, 2006:39).

Freigh Forwarding

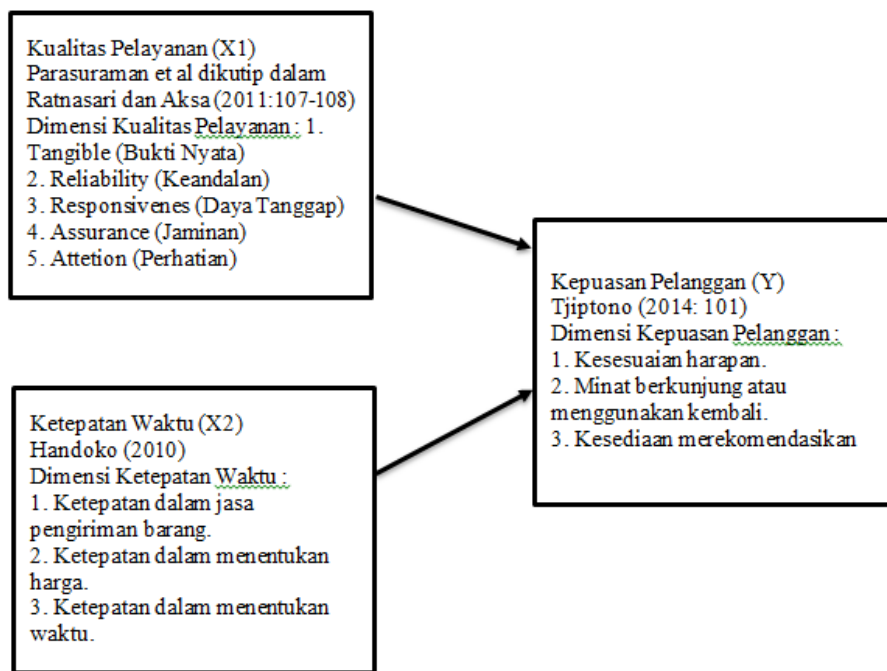
Menurut (Suyono, 2005: 251) Freight forwarding adalah badan usaha yang bertujuan untuk memberikan pelayanan atau pengelolaan segala kegiatan yang diperlukan untuk pengiriman pengangkutan, dan

penerimaan barang dengan menggunakan angkutan multimoda baik darat, laut, maupun udara

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kloter (2014) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

**Kerangka Teori**



**Gambar 1 Kerangka Teori Penelitian**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas dan Reabilitas**

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji validitas pada setiap variabel

a. Uji Validitas

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel X1**

Variabel	R	R	Keterangan
----------	---	---	------------

	Hitung	Tabel	
X1.1	0,364	0,361	Valid
X1.2	0,824	0,361	Valid
X1.3	0,728	0,361	Valid
X1.4	0,729	0,361	Valid
X1.5	0,715	0,361	Valid
X1.6	0,767	0,361	Valid

X1.7	0,697	0,361	Valid
X1.8	0,550	0,361	Valid
X1.9	0,761	0,361	Valid
X1.10	0,795	0,361	Valid

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai R hitung di atas nilai R tabel sebesar 0,361 atau R hitung > R table, dari data yang di peroleh, maka pernyataan untuk Variabel X1 dinyatakan Valid

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel X2**

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,536	0,361	Valid
X2.2	0,782	0,361	Valid
X2.3	0,687	0,361	Valid
X2.4	0,853	0,361	Valid
X2.5	0,836	0,361	Valid
X2.6	0,787	0,361	Valid

Pada table di atas menunjukkan bahwa Variabel Ketepatan Waktu (X2) memiliki nilai R hitung di atas nilai R tabel sebesar 0,361 atau R hitung > R table, dari data yang di peroleh, maka pernyataan untuk Variabel X2 dinyatakan Valid.

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas**

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89259350
Most Extreme	Absolute	.179

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y**

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,857	0,361	Valid
Y.2	0,821	0,361	Valid
Y.3	0,714	0,361	Valid
Y.4	0,822	0,361	Valid
Y.5	0,800	0,361	Valid
Y.6	0,770	0,361	Valid

Pada table di atas menunjukkan bahwa Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai R hitung di atas nilai R tabel sebesar 0,361 atau R hitung > R table, dari data yang di peroleh, maka pernyataan untuk Variabel Y dinyatakan Valid.

#### b. Uji Reabilitas

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Hasil Cronbach Alpha	N of Item	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,874	10	0,60	Reliabel
X2	0,844	6	0,60	Reliabel
Y	0,884	6	0,60	Reliabel

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai Cornbach Alpha masing-masing variabel melebihi 0,60 dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini dapat diterima dengan baik.

Differences	Positive			.099	
	Negative			-.179	
Test Statistic				.179	
Asymp. Sig. (2-tailed)				.015 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.			.265 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound			.254
		Upper Bound			.277

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Pada Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa nilai Monte Carlo Sig sebesar 0,265

dimana nilai tersebut > 0,05 sehingga dapat dinyatakan data terdistribusi secara normal

b. Uji Multikolinieritas

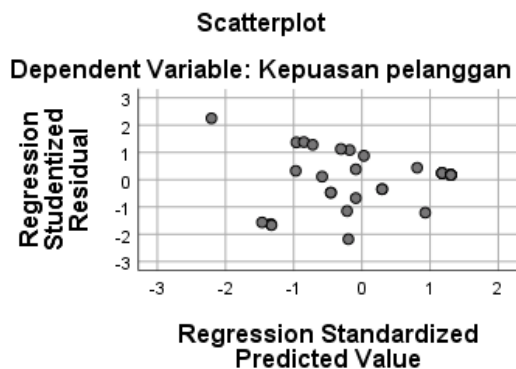
**Tabel 7 Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	d			Toleranc	VIF
				Beta			e	
1	(Constant)	15.808	4.607		3.431	.002		
	Kualitas Pelayanan	.129	.112	.237	1.147	.262	.676	1.480
	Ketepatan waktu	.248	.177	.290	1.401	.173	.676	1.480

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Pada table di atas dapat dilihat bahwa Nilai Toleransi variabel kualitas pelayanan (X1) dan ketepatan waktu (X2) sebesar 0,676 > 0,10 dan Nilai VIF kedua variabel kualitas pelayanan(X1) dan ketepatan Waktu (X2) sebesar 1,480 < 10, sehingga data di atas bebas dari Multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dilihat dari titik-titik yang menyebar di atas, bawah, kanan, kiri dari titik O. sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas

**Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

**Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.468 <sup>a</sup>	.219	.161	1.96144

a. Predictors: (Constant), Ketepatan waktu, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Pada Tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa koefisien korelasi yaitu nilai R sebesar 0,469. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pelanggan pada penelitian ini.

Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,161 atau 16% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 16%. Sisanya sebesar 84% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.808	4.607		3.431	.002		
	Kualitas Pelayanan	.129	.112	.237	1.147	.262	.676	1.480

Ketepatan waktu	.248	.177	.290	1.401	.173	.676	1.480
-----------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Constant (a) = 15,808 secara sistematis menyatakan bahwa jika nilai variabel (X1) dan (X2) = 0, maka nilai variabel (Y) = 15,808. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan tanpa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu adalah sebesar 15,808.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,129 artinya untuk setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,129 satu satuan atau kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pelanggan.

Koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu (X2) sebesar 0,248 artinya untuk setiap kenaikan ketepatan waktu sebesar satu-satuan, maka kenaikan kepuasan pelanggan

(Y) meningkat sebesar 0,248 satu-satuan atau ketepatan waktu mampu menjelaskan kepuasan pelanggan.

Pada Tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dengan nilai T hitung sebesar 1,147 < T table 2,042 dan nilai signifikansi 0,262 > 0,05 dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).

Dan untuk variabel ketepatan waktu (X2) dengan nilai T hitung sebesar 1,401 < T table 2,042 dan nilai signifikansi 0,173 > 0,05 maka dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y).

a. Uji F (Simultan)

**Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.091	2	14.546	3.781	.036 <sup>b</sup>
	Residual	103.875	27	3.847		
	Total	132.967	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), Ketepatan waktu, Kualitas Pelayanan

Pada Tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 3,781 > F table 2,92 dan nilai signifikansi 0,36 > 0,05, maka dapat dikatakan secara simultan variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel ketepatan waktu (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui secara umum responden sangat setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Semoga Sukses Logistik dibuktikan dengan hasil rata-rata interpresentasi keseluruhan indikator adalah sangat baik, sebesar 4,55 dan angka tersebut

termasuk dalam skala 4,21-5,00 dengan kriteria sangat baik. Namun hasil uji parsial (Uji-T) menjelaskan bahwa Variabel (X1) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel (Y). Dimana T hitung 1,147 < T table 2,042 dan nilai signifikansi 0,262 > 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui secara umum responden sangat setuju dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh PT. Semoga Sukses Logistik dibuktikan dengan hasil rata-rata interpresentasi keseluruhan indikator adalah sangat baik, sebesar 4,53 dan angka tersebut



termasuk dalam skala 4,21-5,00 dengan kriteria sangat baik. Namun hasil uji parsial (Uji-T) menjelaskan bahwa Variabel ketepatan waktu tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dimana  $T_{hitung} 1,401 < T_{table} 2,042$  dan nilai signifikansi  $0,173 > 0,05$ .

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan diperoleh nilai  $F_{hitung} 3,781 > F_{table} 2,92$  dan nilai signifikansi  $0,36 > 0,05$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara Bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel ketepatan waktu (X2) secara Bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} 3,781 > F_{table} 2,92$  dan nilai signifikansi ( $0,36 > 0,05$ )

Dan dapat di simpulkan juga bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel ketepatan waktu berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 16% sedangkan 84% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Yunarto, H. I. 2006. *Business Concept Implumentation Series: IN SALES AND DIDRTIBUTION MANAGEMENT*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Handoko, H. B. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.

Edisi 2. Yogyakarta

Andi Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian.)*, Yogyakarta: Andi, (2014). Ghozali,

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: Rineka Cipta

Sutama (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan R&D*. Surakarta: Fairus Media.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Afabeta

Vikaliana Resista, Irwansyah, 2019. *Pengolahan Data Dengan SPSS*,

Banten: Aa Rizky.

Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing Pekanbaru. Nusa Media Yogyakarta.

Hasibuan, Melayu, S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Bowersox, Donald J., 2006, *Manajemen Logistik Integrasi Sistem-Sistem Manajemen Distribusi Fisik dan Manajemen Material*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Febriawati, Henni., 2013, *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Ratnasari, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pada Kepercayaan Pelanggan PT. Mitra Intertrans Forwarding Cabang Palu*. e-Jurnal katalogis Volume 3 No. 1 Januari 2015, 116-120.

Reyhansyah, I. (2020). *Analisis Pengaruh Service Quality dan Biaya Terhadap Kepuasan pelanggan (Study Kasus Pada PT. Mustikasakti Sarana Kencana)*. Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ) Vol. 18 No. 1, Februari 2020, 81-102.

Rohman, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Logistik Indonesia Vol.5, No.1,

April 2021, 5, 73-85.

- Silvia, F. I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Transpac Logistics (Perusahaan Bergerak di Bidang Kapal Laut dan Trucking)*. Jurnal AKSARA PUBLIC Volume 3 Nomor 3 Edisi Agustus 2019, 3, 184-197.
- Pangudi, Y. H. (2018). *Analisa Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Temas Line Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 7, Nomor 7, Juli 2018, 1-17