

# Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi

Agus Jamaludin<sup>1</sup>, Toto widiarto<sup>2</sup>, Juni Mashita<sup>3</sup>, Muhammad Aldi<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Indraprasta PGRI

## ARTICLE INFO

### Article History:

Received Jun 12<sup>th</sup>, 2023

Revised Dec 10<sup>th</sup>, 2023

Accepted Dec 26<sup>th</sup>, 2023

### Keywords:

Kecepatan Pengiriman;

Kualitas Pelayanan;

Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the effect of delivery speed and service quality on Jatisampurna consumer satisfaction in Bekasi, using quantitative methods. The population in this study were all consumers of PT. Sicepat Express in Jatisampurna Bekasi, numbering 200 people. The total sample was 67 people using the Slovin formula. Data was collected using observation methods, distributing questionnaires and documentation. So the equation obtained is that the multiple linear regression analysis obtained  $Y=8.985 + 0.182 X_1 + 0.615 X_2 + e$ . Multiple correlation coefficient analysis based on the degree of relationship guideline  $R^2 = 0.744$  shows that the relationship between the variables of delivery speed and service quality on consumer satisfaction is a strong relationship. The 54% determination test results show that delivery speed ( $X_1$ ) and service quality ( $X_2$ ) influence consumer satisfaction ( $Y$ ), while the remaining 46% is the influence of other variables. From the results of this research, it can be seen that the significant influence value for delivery speed ( $X_1$ ) and service quality ( $X_2$ ) simultaneously on customer satisfaction competency ( $Y$ ) is 0.149, namely  $0.005$  and the  $t$  value is  $1.459 < t$  table 1.998 so it can be concluded that  $H_0$  is not accepted, which means it has no effect. between delivery speed ( $X_1$ ) and consumer satisfaction ( $Y$ ) and the value of  $t$ count  $5.091 > t$ table 1.998 so it can be concluded that  $H_0$  is accepted, meaning there is an influence between service quality ( $X_2$ ) on consumer satisfaction ( $Y$ ).*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Jatisampurna di Bekasi, menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen PT. Sicepat Ekspres di Jatisampurna Bekasi yang berjumlah 200 orang. Jumlah sampel sebanyak 67 orang dengan menggunakan rumus slovin. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, penyebaran angket dan dokumentasi. Maka didapat persamaan bahwa analisis regresi linier berganda diperoleh  $Y=8,985 + 0,182 X_1 + 0,615 X_2 + e$ . analisis koefisien korelasi berganda berdasarkan pedoman derajat hubungan  $R^2 = 0,744$  menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen merupakan terjadi hubungan yang kuat. Hasil uji determinasi 54% menunjukkan bahwa kecepatan pengiriman ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ), sedangkan sisanya sebesar 46% merupakan pengaruh variabel-variabel lainnya. Hasil penelitian tersebut dapat diketahui nilai pengaruh signifikansi untuk kecepatan pengiriman ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan terhadap kompetensi kepuasan konsumen ( $Y$ ) adalah 0,149 yaitu 0,005 dan nilai  $t$ hitung  $1,459 < t$ tabel 1,998 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tidak diterima berarti tidak berpengaruh antara kecepatan pengiriman ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) dan nilai  $t$ hitung  $5,091 > t$ tabel 1,998 sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  diterima berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).



© 2023 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## Corresponding Author:

Agus Jamaludin

Email: [agusjamaludin365@gmail.com](mailto:agusjamaludin365@gmail.com)

**How to Cite:** Jamaludin, A., Widiarto, T., Mashita, J., & Aldi, M. (2023). Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Sicepat Express Jati Sampurna di Bekasi. 15.(3).275-284

## PENDAHULUAN

Perusahaan pengiriman jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Layanan yang ditawarkan perusahaan pengiriman bervariasi. Ada yang menawarkan tujuan pengiriman ke luar kota di Indonesia dan berbagai negara di dunia, tetapi ada juga yang hanya menawarkan pengiriman ke tujuan-tujuan tertentu. Hal ini menjadikan daya saing antarperusahaan semakin ketat, sehingga dibutuhkan strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar menjadi pilihan utama pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan daya saing mulai dari ketepatan waktu pengiriman dan kebijakan harga karena dua hal tersebut menjadi pertimbangan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman jalur darat. Untuk meyakinkan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan jalur darat tidaklah mudah, salah satu caranya dengan memanfaatkan perilaku loyalitas pelanggan. Pemanfaatan loyalitas pelanggan ini disebabkan oleh efek jangka panjang loyalitas itu sendiri, dengan harapan pelanggan tetap menggunakan jasa perusahaan pengiriman tersebut secara terus-menerus dan berulang-ulang.

Dalam pengiriman barang konsumen sering mengeluh terhadap waktu pengiriman dan pelayanan yang diberikan oleh kurir sehingga membuat konsumen kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dapat mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan. Untuk itu ada beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam bisnis, khususnya pada sektor jasa pengantar paket terhadap kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut: 1. Bukti fisik dan 2. Keandalan.

Dimana itu semua merupakan beberapa dimensi dari kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan sebuah bisnis yang dilaksanakan, sehingga pada akhirnya dimensi-dimensi tersebut diatas akan secara signifikan mempengaruhi daya konsumen untuk menggunakan jasa sicepat ini.

Menurut Sulaiman Munief Afandi, (2019:20) kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jadi dapat diartikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh perorangan atau sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan. Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan dan sebaliknya semakin lambat dalam merespon pelanggan maka akan mengurangi citra suatu perusahaan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan secara tidak langsung.

Munief Afandi, (2019:21) Kecepatan pelayanan terdapat dalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan merupakan keinginan peritel untuk dapat memberikan layanan kepada para pelanggannya dengan tepat atau cepat. Kecepatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah waktu yang ditempuh untuk menempuh jarak tertentu. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan pelanggan, Lewis and Booms dalam Sarini Kodu (2013:1253).

Menurut Wahyuni Handayani, (2020:11) definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan agar konsumen merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh perusahaan yang berkualitas dalam pelayanan konsumen. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan merupakan tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli.

Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Menurut Kotler dan Keller dalam Novira Fadillah, (2020:16): "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya".

Penelitian ini noveltynya adalah adanya variabel X nya ada dua yaitu Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan dan variabel Y nya yaitu Kepuasan Konsumen, dimana di penelitian orang lain tidak ada Kecepatan Pengiriman di variabel X nya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memberikan kuesioner kepada responden yang bertujuan untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan serta dilengkapi dengan wawancara bagi responden yang tidak dapat diperoleh melalui survei. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Library Research dan *Field Research*. Adapun Library Research yaitu mencari data dari perpustakaan dan website dan *Field Research* yaitu metode studi lapangan ke PT Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi dengan sifat data kualitatif, serta instrumen penelitian adalah observasi/survei, wawancara, dan penyebaran angket.

Adapun variabel-variabel yang diteliti adalah variabel bebas yaitu kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan konsumen. Pada penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah konsumen PT. Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi dengan jumlah 200 orang. Dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungan pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Berdasarkan penelitian di atas maka, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 67 orang dari jumlah populasi 200 orang.

Teknik analisis data yang digunakan uji validitas dan uji reabilitas, uji klasik: uji Normalitas, uji Heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji regresi berganda, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji hipotesis, dan uji F

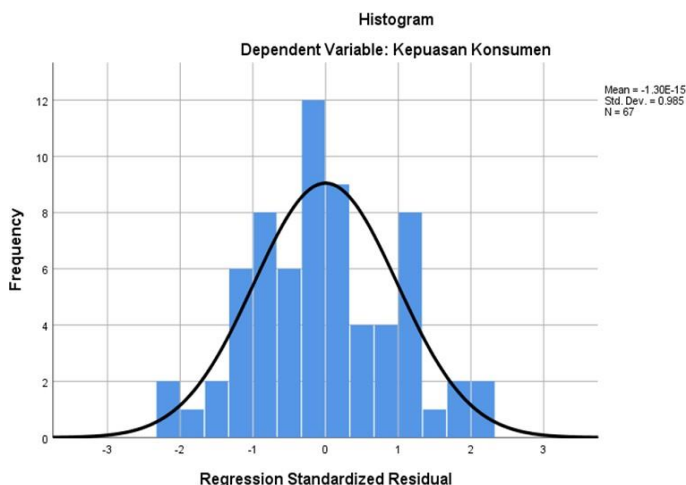
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

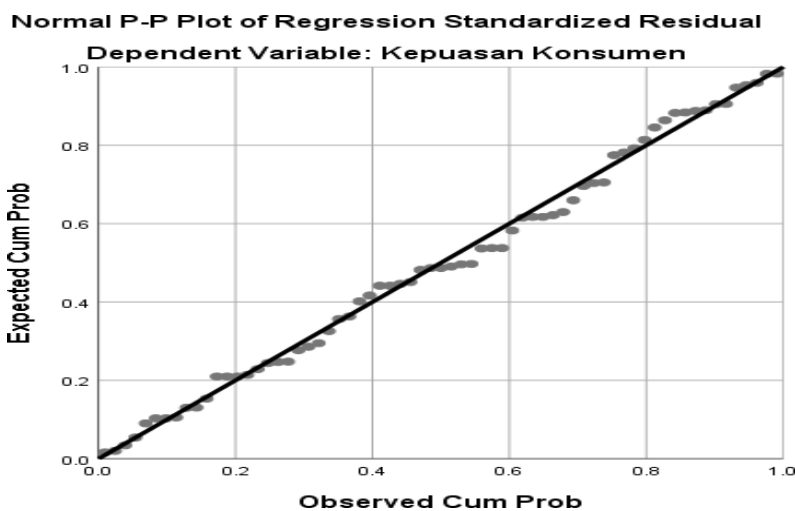
#### 1. Uji Klasik

##### a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data adalah normal maka data akan di uji dengan Uji Normalitas yang dihitung melalui Software SPSS Statistic 25 menggunakan metode Uji Normal P-Plot, dan mendapatkan hasil sebagai berikut:



Gambar 1 Hasil uji Normalitas  
 Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022



Gambar 2. Normalitas SPP Plot  
 Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Tabel 1 Normalitas  
**Uji Kolgomorov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,76349443
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,059
	Negative	-,050
Test Statistic		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

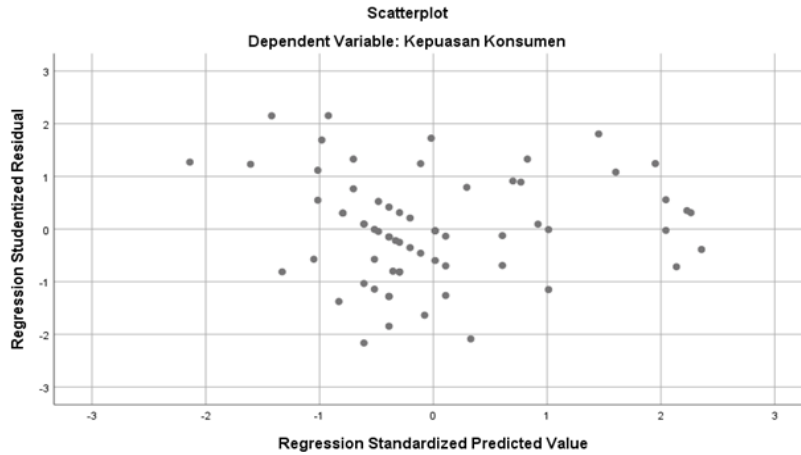
Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Berdasarkan grafik Normal P-P Plot residual penyebaran data belum terlalu berada digaris normal (garis lurus) namun sudah mendekati garis lurus. Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data di uji kembali menggunakan Uji

Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov signifikan pada  $0,200 > 0,05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Tahap uji selanjutnya adalah Uji Heteroskedastisitas untuk mengetahui ada atau tidak terjadinya Heteroskedastisitas pada model regresi. Dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 3 Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas  
Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Berdasarkan grafik scatterplot diatas menunjukkan bahwa terdapat pola yang tidak jelas serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

**c. Uji Multikolinearitas**

Tahap uji selanjutnya yakni Uji Multikolinearitas dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya gejala antar variable independen dalam model regresi.

Tabel 2  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1. (Constant)	0,027		
Kecepatan Pengiriman (X1)	0,149	0,487	2,053
Kepuasan Konsumen (X2)	0,000	0,487	2,053

Sumber: Pengolahan Data Spss, 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa nilai tolerance  $0,487 > 0,10$  dan nilai VIF  $2,053 < 10,00$  maka dinyatakan tidak terjadimultikolinearitas.

**2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui kebenaran hipotesis, pengujian ini dihitung menggunakan SPSS Statisctic 25 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 3  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.985	3,964		2,267	0,027
1 Kecepatan Pengiriman (X1)	0,182	0,125	0,175	1,459	0,149
Kualitas Pelayanan(X2)	0,615	0,121	0,609	5,091	0,000

Sumber: Pengolahan Data Spss, 2023

Diketahui  $Y = a + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 = 8,985 + 0,182 X_1 + 0,615 X_2$

- Hasil koefisien nilai a sebesar 8,985 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan pelanggan belum dipengaruhi variabel lain yaitu variabel kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan.
- Hasil koefisien regresi variabel kecepatan pengiriman sebesar 0,182 artinya bahwa kecepatan pengiriman mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa setiap peningkatan kecepatan pengiriman sebesar satu satuan variabel maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,182 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- Hasil nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,615 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan variabel maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 0,615 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3. Uji Koefisien Korelasi

Uji Korelasi merupakan uji statistik yang diuji untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih atau seberapa besar hubungan antara variabel dengan penelitian ini. Hasil uji ini dihitung menggunakan Software SPSS Statistic 25 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

Model Summary	
Model	R
1	0,744 <sup>a</sup>

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh angka R (Koefisien Korelasi) sebesar 0,744. Hal ini dapat menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara Kecepatan Pengiriman (X1), Kualitas Pelayanan (X2), terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

### 4. Analisis Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> (R Square)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, uji koefisien determinasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>	
Model	R Square
1	0,540

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa adjusted R Square sebesar 0,540 atau 54%. Ini menunjukkan bahwa kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 54% sedangkan 46% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, uji ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dan nilai signifikansi, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh yang signifikan dan dinyatakan hipotesis di terima, namun jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh dan hipotesis dinyatakan di tolak, dan bisa dilihat dari nilai sig.  $< 0,05$  maka hipotesis di terima namun jika nilai sig.  $> 0,05$  maka hipotesis dinyatakan di tolak, hasil uji t dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6  
Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,985	3,964		2,267	0,027
Kecepatan Pengiriman (X1)	0,182	0,125	0,175	1,459	0,149
1 Kualitas Pelayanan (X2)	0,615	0,121	0,609	5,091	0,000

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Diketahui  $t_{tabel} = t(\alpha / 2; n-k-1) = t(0,05/2; 67-2-1) = t(0,025; 64) = 1,998$  maka:

### a. Pengujian hipotesis pertama (H1)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh kecepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,149  $> 0,05$  dan nilai t hitung 1,459  $< t_{tabel}$  1,998 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 tidak diterima, maka kecepatan pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### b. Pengujian hipotesis kedua (H2)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,000  $< 0,05$  dan nilai t hitung 5,091  $> t_{tabel}$  1,998 sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 di terima, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 6. Uji F

Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, uji ini dilakukan dengan membandingkan f hitung dan f tabel dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi adalah sebesar 0,05% ( $\alpha = 5\%$ ). Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  berarti secara simultan memiliki pengaruh, dan sebaliknya. Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 7 Hasil Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254,686	2	127,343	39,707	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	205,254	64	3,207		
	Total	459,940	66			

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2023

Diketahui  $F_{tabel} = F(k; n-k) = f(2; 67-2) = f(2; 65) = 3,14$   
 Pengujian Hipotesis Ketiga (H3) dengan uji f

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $39,707 > F_{tabel} 3,14$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

## Pembahasan

### Pengaruh Kecepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil nilai sig. untuk pengaruh kecepatan pengiriman terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar  $0,149 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,459 < t_{tabel} 1,998$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 tidak diterima, maka kecepatan pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian C. Prihandoyo (2019) menyatakan adanya pengaruh kecepatan pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen.

Kecepatan pengiriman barang kepada konsumen merupakan harapan dari perusahaan maupun Konsumen sehingga terjadi kepuasan bagi Konsumen, sebaliknya jika telat pengirimannya maka Konsumen sangat kecewa, sesuai teori Hawkins dan Lonney dikutip dalam Wahyuni Handayani (2020:19) yaitu Konsumen merasa puas karena sesuai dengan harapan konsumen.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil olah data nilai sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,091 > t_{tabel} 1,998$  sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 di terima, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dari hasil penelitian Rosa Lesmana (2019) yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa yang hasilnya adanya pengaruh yang positif Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Konsumen.

Pelayanan yang berkualitas baik waktu yang tepat, produk yang sesuai dengan pesanan, petugas yang ramah maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, sesuai teori Zeithaml, dkk dikutip oleh Dessica Dinar Sari dalam Wahyuni Handayani (2020:13) yaitu Kualitas Pelayanan memberikan rasa puas bagi Konsumen.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan Kecepatan Pengiriman (X1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) namun terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).



Hal tersebut dapat dibuktikan dengan uji t tabel yang menunjukkan hasil Kecepatan Pengiriman (X1)  $t$  hitung  $1,459 < t$  tabel  $1,998$  terhadap Kepuasan Konsumen (Y) kemudian Kualitas Pelayanan (X2)  $t$  hitung  $5,091 > t$  tabel  $1,998$  terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan menambah wawasan dan sebaiknya menambahkan variabel lain dan jumlah sampel agar mendapatkan data yang lebih akurat dan menjadikan perusahaan untuk menaikkan kepuasan konsumen.

## ACKNOWLEDGEMENT

Terimakasih atas Muhammad Aldi dan pak Toto Widiarto atas bantuan yang diberikan dalam penulisan artikel ini.

## REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, S. M. (2019). Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kepercayaan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Situs Shopee pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Skripsi Universitas Pancasakti Tegal.
- Bahar, A., & Sjaharuddin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi Danmanajemen*, 3, 14–34.
- Choiriyah, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi Haluku Bogor, Skripsi Universitas Indraprasta PGRI.
- Dayyan, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman Anteraja Cabang Tebet, Skripsi Universitas Indraprasta PGRI.
- Dewantoro, M., Aryani, L., Marzuki, F., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding Biema Vol 1, 2020*
- Fadillah, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express Cabang Cibubur Jakarta. Skripsi Universitas Indraprasta PGRI.
- Handayani, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di SMESCO Indonesia. Skripsi Universitas Indraprasta PGRI.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 175–182.
- Irwana, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT . Sumber Alfaria Trijaya Tbk. di Makassar. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal Emba* 1251- 1259.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif: Manajemen Pemasaran*. Vol 2.(2). 115-129
- Maelinda, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Jurumudi Baru. Skripsi Universitas Indraprasta PGRI.
- Nafis, M. D. (2021). Efektifitas Strategi Pemasaran Produk Deposito Dana Mulia Ib di PT. BPRS Saka Dana Mulia Kudus. Skripsi Uin Walisongo Semarang.
- Ningsih, D. J. (2021). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang J&T Express di Cabang DC Pekayon, Skripsi Universitas Indraprasta PGRI.
- Ngatno, (2018). *Manajemen Pemasaran*. Ef Press Digimedia Pondok Bukit Agung C-5, Sumurboto Banyumanik Semarang.

- Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi pada Alfatih Business Center li Hpai Kota Bengkulu). Skripsi Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen* Vol. 11 No.2.
- Pratama. K. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga, dan Suasana terhadap Kepuasan Konsumen di Nest Coffee And Donuts Yogyakarta. Skripsi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal Geoekonomi Issn-Elektronik (E)*. 10.(1), 116-129
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Sidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)*, No 2 Tahun XI.
- Sulaksana, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta, Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Sugiyono.(2022).Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung