

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dadang Masuku^{1*}, Nurzalinar Joesah², Alan Budi Kusuma³.

¹ Jurusan Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika

^{2,3} Jurusan Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika

*Email: dadangmasuku9@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 03-10-2023

Revision: 22-12-2023

Published: 01-01-2024

DOI Article:

10.62421/jibema.v1i1.19

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis dampak kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di PT. Ponti Jaya Ekpress. Metode kuantitatif digunakan dengan sampel 100 konsumen dipilih secara acak menggunakan rumus lemeshow. Data dikumpulkan melalui kuesioner google form. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) menunjukkan 84% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X_1) dan ketepatan waktu (X_2). Sisanya, 16%, dipengaruhi faktor-faktor lain.

Kata Kunci: Kualitan Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research analyzes the impact of service quality and timeliness of delivery on customer satisfaction at PT. Ponti Jaya Express. The quantitative method was used with a sample of 100 consumers selected randomly using the leme-show formula. Data was collected via a Google Form questionnaire. The research results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. On time delivery also has a positive and significant influence on customer satisfaction. The results of the F test show that service quality and timeliness have a positive and significant influence on customer satisfaction. The Determination Coefficient (Adjusted R Square) shows that 84% of customer satisfaction can be explained by service quality (X_1) and timeliness (X_2). The remaining 16% is influenced by other factors.

Keywords: Quality of Service, Timeliness and Customer Satisfaction.

Acknowledgment

PENDAHULUAN

Era pertumbuhan ekonomi saat ini menandai munculnya banyak usaha baru dan bisnis yang berkembang. Perusahaan tumbuh cepat dengan jenis usaha baru yang beragam, memicu persaingan ketat di berbagai sektor. Kebutuhan pelanggan yang meningkat mendorong bisnis online, memudahkan aktivitas harian mereka. berkembangnya bisnis online berdampak pada peningkatan perusahaan pengiriman barang dan persaingan di sektor ini. Berbagai perusahaan baru muncul untuk memenuhi permintaan pasar yang bertambah.

Dalam beberapa tahun terakhir, banyak perusahaan baru muncul dan bersaing dalam bisnis pengiriman barang. Peningkatan ini dipicu oleh permintaan pasar yang terus tumbuh. Kualitas layanan yang unggul menjadi kunci untuk tetap kompetitif. Keunggulan ini mengan-dalkan kepuasan pelanggan, penilaian pelayanan, kinerja kurir, dan kondisi barang saat pengi- riman. Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan serta komunikasi yang efektif penting untuk menghindari kesalahpahaman.

Pengiriman barang dari Jakarta ke Pontanak melalui kapal laut oleh PT. Ponti Jaya Ek- press efisien dengan estimasi 6-12 hari. Ketepatan waktu pengiriman penting dan dipengaruhi oleh jenis transportasi. Kualitas layanan dan ketepatan waktu memengaruhi kepuasan pelang- gan terhadap layanan. PT. Ponti Jaya Ekpress menghadapi tantangan operasional seperti keru- sakan barang dan keterlambatan waktu. Penelitian di PT. Ponti Jaya Ekpress menyoroti kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan. Diperlukan penelitian untuk meningkat- kan kepuasan pelanggan dengan memahami aspek ini. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan, keiteipatan waktu pengiriman barang, sehingga PT. Ponti Jaya Ekpreiss dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dihadapkan pada banyak pilihan yang ada.

METODE PENELITIAN

Peneliti menyusun pemeriksaan untuk mengumpulkan data dan menguji hipotesis dalam desain penelitian (Mumtaz, 2017). Desain penelitian ini juga dapat diterapkan sebagai rancangan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kausal komparatif, di mana peneliti bertujuan untuk menghubungkan masalah yang ada dengan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dengan tujuan memahami Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

Ketepatan Waktu Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Ponti Jaya Ekpreiss penelitian, teknologi pengumpulan data menjadi kunci keberhasilan, karena tujuan utama adalah memperoleh data. Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang diisi oleh responden, serta teknik simple random sampling untuk kemudahan pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2019), analisis data adalah langkah setelah data dari responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yang memeriksa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian kuantitatif, setelah data terkumpul, dilakukan analisis data. Setelah mendapatkan data dari sampel yang mewakili populasi, langkah selanjutnya adalah analisis yang menguji hipotesis penelitian. Analisis data dalam skripsi ini menggunakan program SPSS versi 2.6.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas X1 Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil olah data uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 26 diperoleh data validitas butir item kuesioner variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1. Uji Validitas X1

No Butir Item	r-hitung	r-tabel $(100 - 2 = 98) \alpha 0,05$	Keterangan
X1_1	0,738	0,1966	Valid
X1_2	0,772	0,1966	Valid
X1_3	0,805	0,1966	Valid
X1_4	0,850	0,1966	Valid
X1_5	0,811	0,1966	Valid
X1_6	0,877	0,1966	Valid
X1_7	0,843	0,1966	Valid
X1_8	0,891	0,1966	Valid
X1_9	0,845	0,1966	Valid
X1_10	0,879	0,1966	Valid

Sumber: data yang diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas setiap butir item kuesioner variabel budaya organisasi sebanyak 10 butir item, semuanya menunjukkan hasil yang valid. Karena r hitung lebih besar dari r tabel sehingga variabel Kepuasan Kerja dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat penelitian.

Hasil Uji validitas X2 Ketepatan Waktu

Berdasarkan Hasil pengolahan data SPSS versi 26 diperoleh data Uji Validitas butir

item kuesioner variabel ketepatan waktu (X2) sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas X2

No Butir Item	r-hitung	r-tabel ($100 - 2 = 98$) α 0,05	Keterangan
X2_1	0,850	0,1966	Valid
X2_2	0,845	0,1966	Valid
X2_3	0,875	0,1966	Valid
X2_4	0,895	0,1966	Valid
X2_5	0,892	0,1966	Valid
X2_6	0,836	0,1966	Valid
X2_7	0,851	0,1966	Valid
X2_8	0,849	0,1966	Valid
X2_9	0,855	0,1966	Valid
X2_10	0,820	0,1966	Valid

Sumber: data yang diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas setiap butir kuesioner variabel komunikasi sebanyak 10 butir item, semua butir item menunjukkan hasil yang valid. Karena r hitung lebih besar dari r tabel sehingga variabel ketepatan waktu dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat penelitian.

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan Hasil pengolahan data SPSS versi 26 diperoleh data Uji Validitas butir item kuesioner variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas Y

No Butir Item	r-hitung	r-tabel ($100 - 2 = 98$) α 0,05	Keterangan
Y1	0,831	0,1966	Valid
Y2	0,865	0,1966	Valid
Y3	0,817	0,1966	Valid
Y4	0,827	0,1966	Valid
Y5	0,842	0,1966	Valid
Y6	0,829	0,1966	Valid
Y7	0,823	0,1966	Valid
Y8	0,871	0,1966	Valid
Y9	0,853	0,1966	Valid
Y10	0,858	0,1966	Valid

Sumber: data yang diolah ke SPSS

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas setiap butir kuesioner variabel komunikasi sebanyak 10 butir item, semua butir item menunjukkan hasil yang valid. Karena r hitung lebih besar dari r tabel sehingga variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat penelitian.

Hasil Uji Reabeliditas

Untuk membuktikan kendala dari setiap instrumen maka dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Crombach's Alpha* $> 0,60$. Jika nilai *Crombach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap variabel diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Reabiliditas

No	Variabel	Crombach's Alpha	Nilai Standar	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,949	0,60	Reliabel
2	Ketepatan Waktu (X2)	0,959	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,953	0,60	Reliabel

Sumber data Primer yang diolah

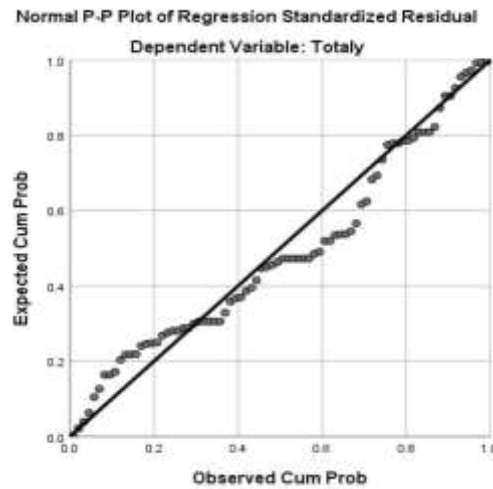
Berdasarkan data tabel di atas diketahui hasil dari uji reliabilitas penelitian ini nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel memiliki nilai $> 0,6$ artinya seluruh butir pernyataan pada variabel dalam penelitian dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji data primer pada penelitian bahwa data yang dihasilkan dari penggunaan regresi dapat lebih akurat. Berikut ini adalah hasil pengolahan uji asumsi klasik:

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menilai apakah sebaran data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini berguna untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan berasal dari populasi yang normal ataukah tidak. Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik *probability plot*. Menurut Ghazali (Wijaya, 2028) normalitas *probability plot* adalah membandingkan distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan melalui analisis ini, jika data menyebar disekitar garis diagonal sebagai representasi pola distribusi normalitas. Berikut ini merupakan hasil dari normalitas data.



Gambar 1. P-Plot

Sumber: data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pengujian uji normalitas menggunakan grafik probability plot bisa dilihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis. Hal ini membuktikan bahwa data yang di hitung telah terpenuhi.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinearitas dengan membandingkan apabila nilai Tolerance > 0,1 dan nilai Varian Inflation Faktor (VIF) < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas data. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a				Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error				
1	(Constant)	4.609	1.718	2.683	.009		
	Kualitas	.135	.055	.150	.2459	.435	2.298
	Pelayanan	.762	.058	.799	13.068	.000	.435
	Ketepatan Waktu						2.298

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

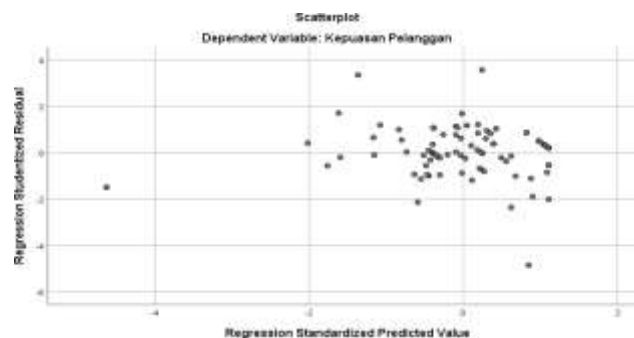
Sumber: Data Primer yang diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh nilai *Tolerance* untuk variabel X1 sebesar 0,435 > 0,1 dan nilai *VIF* 2,298 < 10, hal ini dapat disimpulkan bahwa antara variabel tidak terjadi multikolinearitas data. Berdasarkan hasil dari tabel di atas diperoleh nilai *Tolerance*

untuk variabel X2 sebesar $0,435 > 0,1$ dan nilai $VIF\ 2,298 < 10$, hal ini dapat disimpulkan bahwa antara variabel tidak terjadi multikolinearitas data.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi di ketidaksamaan *variance* atau residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas digunakan uji *scatterplot*. Jika ada pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan jika titik-titik menyebar diatas dan di bawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut merupakan hasil dari uji heteroskedastisitas dengan *scatterplot*:



Gambar 2. Hasil Uji Scatterplot

Sumber: data dari hasil pengolahan spss

Berdasarkan gambar diatas terlihat gambar scatterplot skema titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada model regresi, sehingga data tersebut layak digunakan untuk di tes lebih lanjut dalam peneliti.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.609	1.718		2.683	.009
	Kualitas Pelayanan	.135	.055	.150	2.459	.016

		Coefficients ^a			
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Ketepatan Waktu	.762	.058	.799	13.068	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber data di olah dari SPSS

Berdasarkan tabel di atas, model persamaan regresi di peroleh sebagai berikut:

$$Y = 4,609 + 0,135X_1 + 0,762X_2$$

1. Nilai konstanta yang di dapata sebesar 4,609 maka memiliki arti bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dan ketepatan waktu (X2) di asumsikan bernilai 0 maka nilai kepuasan pelanggan (Y) adalah 4,609.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai positif 0,135 memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% pada variabel kualitas pelayanan (X1) maka akan menyebabkan kenaikan pada kualitas pelayanan (X12) sebesar 0,135
3. Nilai koefisien regresi pada variabel ketepatan waktu (X2) bernilai positif sebesar 0,762 memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan 1% pada variabel ketepatan waktu (X2) sebesar 0,762.

Uji Hipotesis

Hasil Uji T (Parsial)

Uji t merupakan uji hipotesis statistik yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis antara satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikan 5% kriteria.

- a. Apabila nilai t-hitung > t-tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Apabila nilai t-hitung < t-tabel dan nilai signifikan lebih besar dari 0,5 maka Ha ditolak dan Ho diterima yang artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel Uji t (parsial) x1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.793	2.592		5.322	.000

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
X1	.676	.060	.751	11.260	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber data diolah dari spss

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai t hitung = 11,262 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi = 0,00 lebih kecil dari 0,05 atau 5%, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Demikian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel Uji t (parsial) x2

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	5.815	1.689		3.444	.001
X2	.869	.039	.912	22.049	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Data SPSS yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai t hitung = 22,049 lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel = 1,660 dan nilai signifikansi = 0,00 lebih kecil dari 0,05 atau 5%, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Demikian dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil Uji F (Simultan)

Uji simultan dilakukan karena untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas kualitas

Tabel Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3874.332	2	1937.166	258.617	.000 ^b
Residual	726.578	97	7.490		
Total	4600.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber: Hasil Data SPSS yang diolah (2023)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 258,617 > nilai

F table 1,93 dan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, ini menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Uji Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kemampuan variasi bebas (Kualitas pelayanan, ketepatan waktu) menjelaskan variabel terikat (Kepuasan pelanggan) yang dapat dilihat dari hasil nilai R Square perhitungan melalui SPSS versi 26 for Windows. Berikut ini adalah hasil pengolahannya:

Tabel 8. Uji Determinasi X1 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.564	.560	4.524

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

Sumber data di olah dari SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa hasil dari nilai koefisien determinasi pada *R Square* adalah 0,560 berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 56%, sedangkan sisanya sebesar 44% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 8. Uji Determinasi X2 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912 ^a	.832	.831	2.806

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu

b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

Sumber data di olah dari SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa hasil dari nilai koefisien determinasi pada *R Square* adalah 0,831 artinya pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 83%, sedangkan sisanya sebesar 17% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, oleh peneliti.

Tabel 9. Uji Determinasi X1 dan X2 terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.842	.839	2.737

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

b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

Sumber data di olah dari SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa hasil dari nilai koefisien determinasi pada *R Square* adalah 0,839 artinya pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti, oleh peneliti.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ponti Jaya Ekpress oleh sebab itu, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini berarti penelitian yang peneliti lakukan sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Ketepatan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan karena ketepatan waktu yang sesuai dengan tepat waktu dalam pemesanan, tidak ada keterlambatan dan pemesanan sesuai waktu. Oleh karena itu semakin baik ketepatan waktu maka kepuasan pelanggan pada PT. Ponti Jaya Ekpress makin tinggi. Namun, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ponti Jaya Ekpress.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Ponti Jaya Ekpress, dapat ditarik simpulan yaitu pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ponti Jaya Ekpress, dibuktikan dari $t_{hitung} = 11,262$ lebih besar dibandingkan dengan nilai $t_{table} = 1,660$ dan nilai signifikansi $= 0,00$ lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan. Nilai koefisien determinasi yang telah ditunjukkan

pada nilai *R Square* adalah 0,839 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan 84% sedangkan sisanya sebesar 16%. Nilai *t* hitung = 22,049 lebih besar dibandingkan nilai *t* table = 1,660 dan nilai signifikansi = 0,00 lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka H_0 di tolak dan H_a di terima. Demikian di simpulkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ponti Jaya Ekpress. Nilai koefisien determinasi yang telah ditunjukkan pada nilai *R Square* adalah 0,839 artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 84% sedangkan sisanya sebesar 16%. *F* hitung sebesar 258,617 > nilai *F* table 1,93 dan nilai signifikan sebesar 0,00 < 0,05. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, ini menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan (X_1), ketepatan waktu (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). demikian pada persamaan uji regresi linier berganda diketahui $Y = 4,609 + 0,762x_2$ bernilai positif dengan ini menunjukkan adanya pengaruh searah artinya bila nilai kualitas pelayanan dan ketepatan waktu meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Berdasarkan table di atas diketahui bahwa hasil nilai koefisien determinasi pada *R Square* adalah 0,839 artinya pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16%.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. N. (2023). Analisis Perbandingan Abnormal return dan Trading volume activity Sebelum dan Sesudah Pengumuman Pembelian Kembali Saham (Buyback Stock). *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 87-103.
- Amin, M. A. N., & Khilmi, T. A. (2023). Pengaruh Likuiditas, Leverage, dan Growth Terhadap Kinerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 1-17.
- Aminah, S. (2017). Prinsip Kerja Sama dan Kesantunan Bahasa dalam Wacana Chatting antara Mahasiswa dan Dosen Jurusan Bahasa Indonesia melalui Smartphone (Kajian Sosiopragmatik). *Jurnal Nosi*, 5(2), 135–152.
- Aprilla, I. W., & Amalia, S. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611>
- Arindita, T. A., & Yunita, E. A. (2023). Pengaruh Laba Rugi, Prediksi Kebangkrutan, dan Jenis Industri, Terhadap Audit Delay. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 54-65.

- Auliana, D., & Muttaqin, I. (2023). Pengaruh Religiusitas, Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Diskriminasi, dan Keadilan Pajak Terhadap Penggelapan Pajak. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 18-42.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Halimah, S. H. (2023). Pengaruh Standar Operating Procedure dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 127-139.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hariyanto, D., & Ferdian, R. (2023). Analisis Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas, Profitabilitas Terhadap Harga Saham. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 163-175.
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 325–334. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.133>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Irawan, A. (2017). Analisis pengaruh daya tarik wisata, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(2).
- Jacklin, M. P. R., Mandey, S., & Tampenawas, J. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Matahari Departmen Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 431–440.
- Khairani, R., Siregar, C. A., Hutabalian, R. H., & Karolina, I. I. (2019). Peran kualitas pelayanan dan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Pada Pt. Matahari Putera Prima (Hypermart). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 129–136.

- Kirani, A. (2023). Pengaruh Pengalaman Kerja, Latar Belakang Pendidikan, Komitmen Organisasi, dan Penilaian Kerja Terhadap Kinerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 43-53.
- Kuswati, E. W. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi, Moralitas Individu, Pengendalian Internal dan Whistleblowing System Terhadap Pencegahan Kecurangan Akuntansi. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 66-76.
- Lisnasari, N., Rudi, A., & Pratiwi, D. (2016). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu dan tarif pengiriman barang atau jasa terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (Jipmb)*, 33–41.
- Luffi, M. I., & Widyawati, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa keagenan pengurusan surat persetujuan berlayar (spb) di pt. Bahtera setia gresik. http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/329/19/Jurnal_muhammad%20iqbal%20luffi_20131060.pdf
- Miftahuddin. (2018). Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintah Desa Terhadap Pengelolaan Dana Desa. In *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*.
- Mumtaz, F. (2017). *Kupas tuntas metode penelitian*. Pustaka Diantara.
- Nasution, S. W., & Nofirda, F. A. (2023). pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan j&t express pekanbaru(studi kasus pada j&t express payung sekaki). *jurnal ilmiah mahasiswa merdeka emba*, 2(1), 337–346.
- Norrahman, R. A. (2023). Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 101-126.
- Prasetyo, Y. M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Kaizen, dan Kesejahteraan Terhadap Kepuasan Kerja. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(1), 77-86.
- Rasyid, H. al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210–223.
- Rizal, A. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0*. . CV. Budi Utama.
- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 137–144.
- Sales, M., & Syaifullah. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Lautan Abadi Pratama. *Journal Of Management, Accounting*,

- Saputra, S., & Mulyantini, I. C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, (Produk Paket Pos Ekspres) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pos Bandung 40000. 9(1). <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/download/727/543/1116>
- Septiani, M., & Wulandari, E. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Ukuran Perusahaan, dan Investment Opportunity Set Terhadap Struktur Modal. *JJAR: Journal of International Accounting Research*, 1(2), 48–56.
- Sope, A. S. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 87-100.
- Studi, P. (2019). Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Emkl Pt . Aman World Logistics.
- Subhan, A., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2023). Pengaruh Keselamatan Kesehatan Kerja dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(2), 152-162.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kantor pos Indonesia (persero) Kota Tangerang. *Jurnal Management Review*, 4(1).
- Sudaryono. (2018). *Metode Penelitian*. PT Raja Grafindo Persada.
- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.
- Syaifullah, A. (2018). Pengaruh Financial Leverage dan Operating Leverage terhadap Stock Return Pada Perusahaan Manufaktur Di BEI. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Manajemen*, 14(2).
- Wildah, N., & Ernawati, S. (2022). Perbandingan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Ekspedisi Anugerah Trans Dan Duta Ekspres. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri*, 2(2), 299–306.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923–926.