
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Karunia Indah Delapan Express (Pt Ki8) Cabang Solo

Septiana Maharani¹, Pemilia Sulistyowati²

STIE STEKOM

Jl. Diponegoro No.69, Dusun I, Wirogunan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57166

Email : septianamhrn0198@gmail.com¹, pemilia@stekom.ac.id²

ARTICLE INFO

Article history:

Received 23 Agustus 2024

Recived in revised form 09 Oktober 2024

Accepted 20 Oktober 2024

Available online 30 Oktober 2024

ABSTRACT

The population in this study were PT.KI8 service users. The sample size was 96 respondents. Data collection was carried out through distributing questionnaires, this researcher measured using a Likert scale with answers that had a gradation of very positive to very negative, the data collected would be processed using computational calculations from the SPSS program. This research aims to determine the influence of service quality, timeliness of delivery and facilities simultaneously on customer satisfaction at PT.KI8 Solo Branch using quantitative research. The variables of this research are Service Quality (X1), Timeliness of Delivery (X2) and Facilities (X2), on Customer Satisfaction (Y). The influence test method used is a statistical analysis method consisting of multiple linear regression tests, namely determination analysis, significant testing, hypotheses consisting of the T test and F test. Based on the results of the analysis, it can be concluded that (1) the service quality variable has no significant effect on customer satisfaction (2) the ontime variable has a significant effect on customer satisfaction (3) the facility variable has a significant effect on customer satisfaction (4) service quality, timeliness and facilities together have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Timeliness of Delivery, Facilities and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa PT.KI8 ukuran sampel diambil sebanyak 96 orang responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, peneliti ini diukur menggunakan skala likert dengan jawaban yang memiliki gradasi sangat positif hingga sangat negatif, data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan perhitungan komputasi program SPSS. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT.KI8 yang menggunakan penelitian kuantitatif. Variabel penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) dan Fasilitas (X3), terhadap kepuasan pelanggan (Y). Metode uji pengaruh yang digunakan adalah metode analisis statistik terdiri dari uji regresi linear berganda yaitu analisis determinasi, pengujian signifikan, hipotesis yang terdiri dari uji T dan

Received Agustus 23, 2024; Revised Oktober 09, 2024; Accepted Oktober 20, 2024

uji F. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan (1) variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan menjadi konsep penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen pada perusahaan. Pelanggan pada umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang di konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Pada era digitalisasi pertumbuhan ekonom ini tumbuh cepat di berbagai sektor termasuk kota Solo, keadaan ini disebabkan oleh masuknya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi semua pelaku bisnis. Sehingga menimbulkan persaingan antar Perusahaan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan serta dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan secara maksimal. Karena tujuan perusahaan pada dasarnya menciptakan rasa puas pada pelanggan, salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan yakni dengan cara memberikan pelayanan yang prima pada pelanggan. Salah satu komponen paling penting dalam perusahaan jasa yakni pemasaran jasa (Tjiptono, 2019)

Pelayanan jasa yang sering digunakan oleh masyarakat pada dasarnya memiliki beraneka ragam yaitu jasa pengiriman barang, jasa transportasi, jasa foto grafi, jasa penginapan, jasa kebersihan dan lain sebagainya. Dijaman serba modern banyak masyarakat-masyarakat membuka usaha online mengirimkan produk dari satu wilayah ke wilayah yang berbeda yang jauh melakukan jasa pengiriman produk tersebut sangat diperlukan untuk masyarakat (Musyafah & Aisyah Ayu, 2018). Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman dapat dipengaruhi beberapa factor antara lain kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas yang diberikan perusahaan untuk pelanggannya menurut (Aprilia, 2023)

PT.Ki8 dalam mengirim barang membutuhkan waktu 1-3 hari untuk sampai ke tujuan. Akan tetapi masih ada keluhan tentang keterlambatan dan ketepatan waktu pengiriman sampai ke pelanggan. Berikut data keluhan pelanggan PT.Ki8 Solo.

Tabel 1
Data keluhan pelanggan PT.Ki8 Express Solo

Bulan	Hilang	Terlambat	Rusak
Agustus	-	20	3
September	-	-	6
Oktober	-	15	1
November	-	3	4
Desember	-	8	-
Januari	-	22	1
Total	-	68	15

Sumber : PT.Ki8 Express Solo 2023-2024

Berdasarkan tabel 1 mengenai data keluhan pelanggan menunjukkan bulan januari merupakan puncak keluhan pelanggan PT.Ki8 di Kota Solo, yaitu sebanyak 22 keluhan keterlambatan dan 1 keluhan kerusakan barang. Jumlah keluhan terbanyak kedua pada bulan agustus yaitu sebanyak 10 keluhan keterlambatan dan 3 kerusakan barang. Jumlah total keluhan paling sedikit berada pada bulan September yaitu sebanyak 6 keluhan kerusakan barang.

Fasilitas yang diberikan setiap ekspedisi memiliki perbedaan, sedangkan di PT.KI8 pengiriman jasa bisa melalui via Kereta Api dan Truck. Dengan berkembangnya teknologi, pengiriman barang menjadi lebih sederhana serta efisien, salah satunya melewati pelayanan tracking. Fungsi system pelacakan yang diberikan oleh Perusahaan jasa pengiriman sangat memudahkan pelanggan. Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan Perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman bagi pelanggan (Hafizha Salma, 2019)

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ekspektasi dari tingkat keunggulan dan penguasaan yang memenuhi kebutuhan pelanggan (Syaifullah, 2018). Kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang mampu memberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan menurut (Brillyan Jaya Sakti, 2018)

2.1.1. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Indikator Kualitas Pelayanan terdiri dari :

- a. Keandalan (*Reability*) : Keterampilan perusahaan yang memeberikan layanan yang akurat dan terpercaya.
- b. Bukti Fisik (*Tangible*) : Kemahiran perusahaan menyampaikan komunikasi serta perlengkapan yang wajib disediakan oleh penyedia jasa untuk pelanggan.
- c. Tanggung Jawab (*Responsiveness*) : Kemampuan perusahaan menanggapi keluhan pelanggan dan kecepatan penanganannya.
- d. Jaminan dan Asuransi (*Assurance*) : Jaminan perasaan aman dan memberikan keyakinan pada pelanggan dapat menghilangkan ragu dan merasa terlindungi dari keluhan dan bahaya.
- e. Empati (*Empaty*) : Memberikan kepedulian yang nyata pada pelanggan jasa dan mengerti akan kebutuhan pelanggan.

2.2. Ketepatan Waktu Pengiriman

Menurut (Dewantoro Dikaprio, 2020) Ketepatan waktu merupakan hal yang urgensi karena dalam hal jasa pengiriman barang ketepatan waktu merupakan hal yang sensitif yang mana barang harus dikirim sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dengan pelanggan.

2.2.1. Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman memiliki beberapa indikator menurut pujawan sebagaimana di kutip dalam (Aminah Y. R., 2017) ada 3 indikator ketepatan waktu pengiriman yaitu :

- a. Transportasi yang digunakan : kendaraan yang digunakan oleh jasa pengiriman.
- b. Estimasi barang sampai ke pelanggan : perkiraan waktu yang sudah dijanjikan antar jasa pengiriman dan pelanggan.
- c. Jarak yang ditempuh : jarak yang merupakan Panjang seluruh lintasan yang ditempuh oleh jasa pengiriman.

2.3. Fasilitas Jasa Pengiriman

Fasilitas merupakan suatu faktor sangat penting karena menunjang suatu perusahaan dalam memasarkan jasa kepada pelanggan, fasilitas adalah bentuk fisik yang di desain untuk membuat rasa aman dan nyaman untuk pelanggan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum menawarkan jasa pengiriman barang karena menjadi salah satu penilaian bagi pelanggan menurut (Hafizha Salma, 2019).

2.3.1. Indikator Fasilitas Jasa Pengiriman

Menurut (Huda Taufiqul, 2023) indikator fasilitas jasa pengiriman yang tertera pada penelitian ini yakni :

- a. Pertimbangan / perencanaan spasial
- b. Perencanaan ruangan
- c. Furniture ruangan / perabotan ruangan
- d. Pencahayaan ruangan dan warna
- e. Unsur-unsur yang mendukung

2.4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respon seorang pelanggan mengenai kebutuhan yang terpenuhi dengan perasaan yang menyenangkan dan terpuaskan dengan hasil yang diberikan oleh perusahaan. Apabila ekspektasi melebihi yang diharapkan pelanggan akan merasa sangat puas dengan hasil yang diharapkan.

2.4.1. Indikator Kepuasan Pelanggan

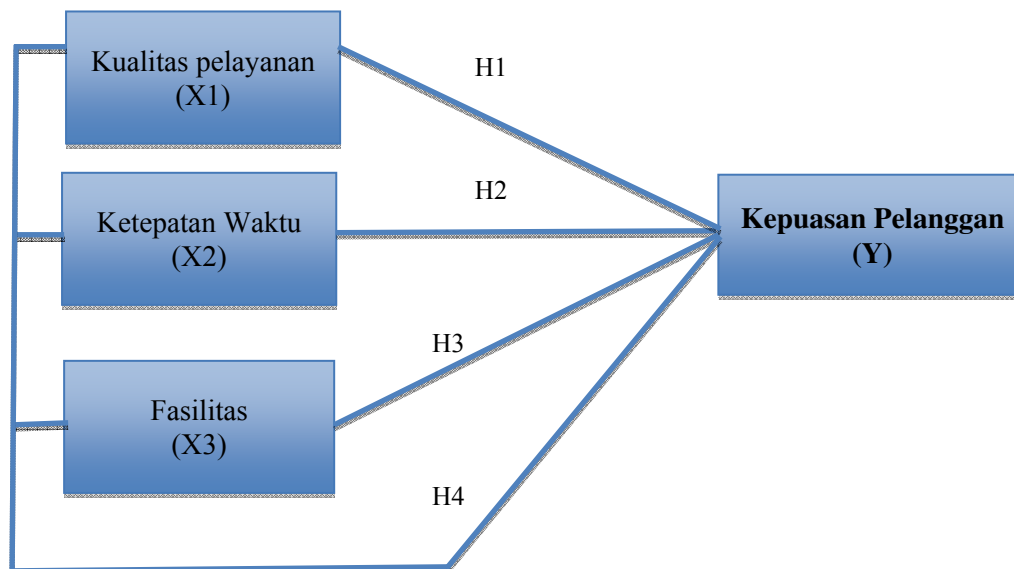
Menurut (Panjaitan Januar Efendi , 2016) indikator kepuasan pelanggan terdiri ada 3 yakni :

- Kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
- Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenisnya
- Tidak adanya pengaduan atau keluhan

2.5. Peneliti Terdahulu

Table 2
Penelitian Terdahulu

NO	Nama / Tahun dan judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	(Hafizha Salma, 2019) Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express.	Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif transportasi.	Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif dan fasilitas secara bersamaan menghasilkan kepuasan pelanggan pengaruh positif dan signifikan
2.	(Aminah Y. R., 2017) Menganalisis pengaruh faktor ketepatan waktu pengiriman produk dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.	Ketepatan waktu pengiriman dan kepercayaan pelanggan.	Pengiriman barang yang tepat waktu dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.JNE Pangkal Pinang.
3.	(Brillyan Jaya Sakti;, 2018) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.	Kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas	Kualitas layanan, pengiriman tepat waktu dan fasilitas keamanan J&T Express di Semarang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.



2.6. Hipotesis

Relevan landasan teori dan kerangka pemikir yang telah ada, ditetapkan hipotesis dalam penelitian ini yakni

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.KI8
H2 : Pengiriman tepat waktu akan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.KI8
H3 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.KI8
H4 : Kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.KI8

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Sumber yang dimiliki oleh peneliti untuk memperoleh data, dipergunakan untuk meneliti hipotesis yang dapat disebut juga dengan desain peneliti. Dasar penelitian korelasional ini berkonsentrasi pada rencana untuk memutuskan hubungan setidaknya ada 2 faktor yang masuk akal, mengantisipasi dan mengendalikan keanehan dan memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan dan informasi yang nyata atau benar (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana informasi disusun sebagai angka metodologi kuantitatif.

3.2. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang mencakup subjek atau objek yang memiliki karakteristik serta kualitas yang dimiliki menurut (Sugiyono, 2019). berkaitan dengan keterbatasan dan beberapa alasan, peneliti hanya bisa menjabarkan Sebagian yang bisa dijabarkan oleh peneliti dan diramalkan dari populasi tersebut. Populasi penelitian ini yakni Masyarakat di kota Solo yang memakai jasa PT.KI8.

Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data penelitian. Sektor dari karakteristik dan ukuran populasi dapat menjadi sampel, karena anggota populasi (tidak diketahui) dapat mencakup keakuratan hasil kompilasi indeks. Diterapkannya rumus Lemeshow tentukan banyaknya sampel hasil penelitian.

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad \text{Rumus 3.1. Rumus Lemeshow}$$

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = fokus kasus / maksimal estimasi = 0,5

d = Tingkat kepercayaan 0.10 yang umum digunakan dalam penelitian

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5(0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{1,9208 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96,04 = 96 responden. Jadi dalam 2 hari ada sebanyak 96 masyarakat solo yang memakai jasa pengiriman barang PT.KI8.

3.3. Metode Analisis Data

Teknik yang di pakai adalah teknik analisis kuantitatif, dimana akan menemukan pengaruh variabel independent dan variabel dependent. Setelah mendapatkan data dari seluruh responden dan atau dari data lainnya, akan dilakukan analisis data. Setelah mendapatkan data dari sample representatif dari populasi, maka selanjutnya menganalisisnya guna meneliti hipotesis penelitian.

3.3.1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data memakai 2 pengolah data yakni uji validitas dan reliabilitas untuk menganalisa data yang sudah didapatkan. dalam penelitian ini memakai kuesioner untuk tolak ukur untuk penelitian, jadi diharuskan dilaksanakan uji validitas dan reliabilitas dengan sumber dari kuesioner yang dipakai.

3.3.2. Uji Asumsi Klasik

uji asumsi klasik merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah data yang didapatkan dapat diuji dengan metode uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas.

3.3.3. Uji Pengaruh

Uji pengaru dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, analisis determinasi/R², uji T dan uji F.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner penelitian. Peneliti mengambil sampel menggunakan rumus dari lameshow didapatkan sampel sebanyak 96 orang masyarakat solo yang memakai jasa pengiriman barang Karunia Indah Delapan Express (PT.KI8).

4.1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	KP_1	0,453	0,361	Valid
		KP_2	0,634	0,361	Valid
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	KP_3	0,664	0,361	Valid
		KP_4	0,601	0,361	Valid
	Tanggung Jawab (<i>Responsiveness</i>)	KP_5	0,470	0,361	Valid
		KP_6	0,545	0,361	Valid
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	KP_7	0,504	0,361	Valid
		KP_8	0,778	0,361	Valid
	Empati (<i>Empty</i>)	KP_9	0,682	0,361	Valid
		KP_10	0,788	0,361	Valid

Sumber: Data penelitian diolah 2024

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu (X2)

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Ketepatan Waktu	Transportasi yang digunakan	KW_1	0,894	0,361	Valid
	Estimasi barang sampai kepada pelanggan	KW_2	0,820	0,361	Valid
	Jarak yang ditempuh	KW_3	0,599	0,361	Valid

Sumber: Data penelitian diolah 2024

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X3)

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Fasilitas	Pertimbangan/ perencanaan spasial	F_1	0,696	0,361	Valid
	Perencanaan ruangan	F_2	0,805	0,361	Valid
	Furniture ruangan/ perabotan ruangan	F_3	0,750	0,361	Valid
	Pencahayaan ruangan dan warna	F_4	0,770	0,361	Valid
	Unsur-unsur yang mendukung	F_5	0,832	0,361	Valid

Sumber: Data penelitian diolah 2024

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan tingkat harapan	KPP_1	0,828	0,361	Valid
	Tingkatan kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenisnya	KPP_2	0,721	0,361	Valid
	Jarak yang ditempuh	KPP_3	0,668	0,361	Valid

Sumber: Data penelitian diolah 2024

Pernyataan variabel dari kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman fasilitas dan kepuasan pelanggan keseluruhannya dianggap valid. Alat ukur yang dilakukan untuk mengetahui perkiraan variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas dan kepuasan pelanggan sangat sebanding dengan objek penelitian ini., Maka dengan ini dilakukan penelitian lebih lanjut.

Tabel 7
Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,802	Reliabel
2.	Ketepatan Waktu	0,669	Reliabel
3.	Fasilitas	0,827	Reliabel
4.	Kepuasan Pelanggan	0,658	Reliabel

Sumber: Data Penelitian diolah 2024

Seluruh Cronbach's Alpha yang dimiliki masing-masing variabel dalam penelitian lebih besar dari 0,60 atau 60 % sehingga instrumen penelitian variabel Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Fasilitas serta Kepuasan Pelanggan dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam penelitian ini.

4.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji pra syarat pada penelitian kuantitatif sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

Tabel 7 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,96802270
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,066
	Negative	-,086
Kolmogorov-Smirnov Z		,844
Asymp. Sig. (2-tailed)		,474

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS21, Data telah diolah

Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang dengan hasil nilai signifikansi sebesar 0,47. Hasil tersebut menunjukkan secara normal karena memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05.

Tabel 8 Uji Multikolinearitas

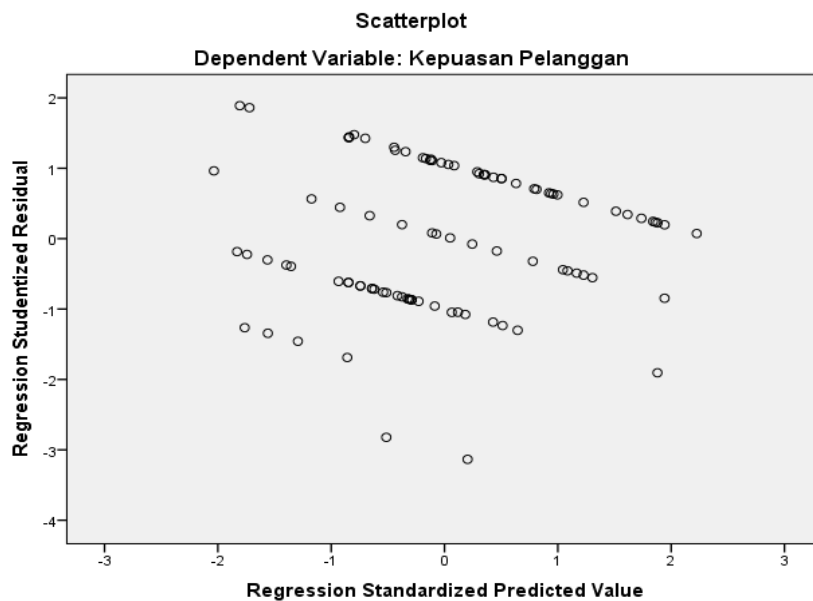
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,386	1,146		3,827	,000		
1							
Kualitas Pelayanan	-,009	,023	-,044	-,386	,700	,709	1,410
Ketepatan Waktu	,196	,072	,271	2,722	,008	,916	1,092
Fasilitas	,115	,041	,309	2,837	,006	,765	1,307

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Output SPSS 21, Data telah diolah

Variabel Kualitas Pelayanan diperoleh VIF sebesar $1,410 \leq 10$ dan nilai tolerance sebesar $0,709 \geq 0,10$ sedangkan variabel Ketepatan Waktu diperoleh hasil VIF sebesar $1,092 \leq 10$ dan nilai tolerance sebesar $0,916 \geq 0,10$ kemudian variabel Fasilitas diperoleh hasil VIF sebesar $1,307 \leq 10$ dan nilai tolerance sebesar $0,765 \geq 0,10$. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan keseluruhan variabel independen pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Gambar 9 Uji Heterokedastisitas



Sumber: Output SPSS 21, Data telah diolah

Hasil Uji Heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik data didalam gambar scatterplot tersebar dan titik data tidak berkumpul hanya diatas atau dibawah saja, serta penyebaran titik data tidak membuat pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel yang dipakai dalam penelitian tidak mengalami heterokedastisitas.

4.3. Uji Pengaruh

Tabel 10 Model Persamaan Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,386	1,146		3,827	,000		
1 Kualitas Pelayanan	-,009	,023	-,044	-,386	,700	,709	1,410
Ketepatan Waktu	,196	,072	,271	2,722	,008	,916	1,092
Fasilitas	,115	,041	,309	2,837	,006	,765	1,307

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Output SPSS 21, Data telah diolah

Maka diperoleh hasil persamaan regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut: $Y = 4,386 + (-0,009)X_1 + 0,196X_2 + 0,115X_3 + e$. Persamaan regresi dalam penelitian diinterpretasikan :

1. Nilai konstanta 4,386 berarti bahwa kepuasan pelanggan sebelum dipengaruhi variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan fasilitas memiliki nilai 4,386.
2. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar -0,009 berarti jika Kualitas Pelayanan yang dimiliki PT.KI8 meningkat satu satuan, maka Kualitas Pelayanan yang dimiliki PT.KI8 akan mengalami penurunan sebesar 0,009 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu (X_2) sebesar 0,196 berarti jika Ketepatan Waktu yang dimiliki PT.KI8 meningkat satu satuan, maka Ketepatan Waktu yang dimiliki PT.KI8 akan mengalami peningkatan sebesar 0,196 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
4. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas (X_3) sebesar 0,115 berarti jika Fasilitas yang dimiliki PT.KI8 meningkat satu satuan, maka Fasilitas yang PT.KI8 akan mengalami peningkatan sebesar 0,115 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Tabel 11 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,409 ^a	,167	,140	,984

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Output SPSS 21 Data telah diolah

Hasil analisis menunjukkan adjusted R square (R^2) sebesar 0,167 yang artinya sebesar 16,7% kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas. Selebihnya sebesar 83,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi faktor lain dari luar regresi ini.

Tabel 12 Hasil Uji T (Parsial)**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,386	1,146		3,827	,000		
1 Kualitas Pelayanan	-,009	,023	-,044	-,386	,700	,709	1,410
Ketepatan Waktu	,196	,072	,271	2,722	,008	,916	1,092
Fasilitas	,115	,041	,309	2,837	,006	,765	1,307

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Output SPSS 21, Data telah diolah

Berdasarkan hasil uji T dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh hasil signifikansi sebesar 0,70 dan T hitung sebesar -0,386. Hasil analisis data di atas menunjukkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena nilai T hitung lebih besar dari T Tabel (1,986) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 dalam penelitian ditolak.
2. Variabel Ketepatan Waktu (X2) memperoleh hasil signifikansi sebesar 0,00 dan T hitung sebesar 2,722. Hasil analisis data di atas menunjukkan ketepatan waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai T hitung lebih besar dari T Tabel (1,986) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga H2 dalam penelitian diterima.
3. Variabel Fasilitas (X3) memperoleh hasil signifikansi sebesar 0,00 dan T hitung sebesar 2,837. Hasil analisis data di atas menunjukkan ketepatan waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai T hitung lebih besar dari T Tabel (1,986) dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga H3 dalam penelitian diterima.

Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan)**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17,885	3	5,962	6,161	,001 ^b
Residual	89,021	92	,968		
Total	106,906	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber: Output SPSS 21, Data telah diolah

Hasil uji statistik F pada penelitian ini diperoleh hasil F hitung 6,161 lebih besar daripada F Tabel (2,703) dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, maka variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan PT.KI8 Cabang Solo maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dimiliki maka tidak memiliki pengaruh kepada kepuasan pelanggan.

2. Variabel Ketepatan Waktu berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT.KI8 Cabang Solo maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi ketepatan waktu pengiriman yang dimiliki PT.KI8 maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan .
3. Variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT.KI8 Cabang Solo maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi fasilitas pengiriman yang dimiliki PT.KI8 maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan.
4. Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT.KI8 Cabang Solo maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Fasilitas yang dimiliki PT.KI8 dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang disampaikan oleh peneliti adalah PT.KI8 khususnya cabang Solo dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki agar pelanggan dapat merasa puas apabila menggunakan jasa pengiriman. kemudian disamping itu PT.KI8 harus tetap mempertahankan ketepatan waktu pengiriman dan juga fasilitas yang dimiliki agar para pelanggan tetap merasa puas dalam menggunakan jasa pengiriman dari PT.KI8 yang nantinya akan berdampak kepada peningkatan pemasukan dari PT.KI8.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Y. R. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT.Jalur Nugraha Ekakurir JNE Pangkal Pinang). *Journal Profresif Manajemen Bisnis*, VOL 7 NO.2, PP. 94-99.
- Aprilia, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express DROP Point Takkala Di Kecamatan Lilirilau. *Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum (JADISFISH)*, VOL. 2 NO.1 85-92.
- Brillyan Jaya Sakti. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, VOL 7 NO.4 PP 1-8.
- Dewantoro Dikaprio, L. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *PROSIDING BIEMA Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*, VOL 1 PP 278-293.
- Hafizha Salma, A. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Expreess (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Journal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, VOL. 2 NO. 1 PP 1-8.
- Huda Taufiqul, S. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan J&T Grati Pasuruan. *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, VOL 12 NO. 2.
- Musyafah, & Aisyah Ayu, T. B. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. Vol 14 No.2 151-161.
- Panjaitan Januar Efendi , A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pad JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* , VOL 11 NO.2.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitaitf, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodeologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. 61 - 63: ALFABETA.
- Syaifullah, S. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasaah PT Pegadaian (Persero) Batam. *Journal Ilmiah Manajemen (JIM)*, VOL 2 NO.2 P.87.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.