

Abstrak

J&T Express merupakan salah satu perusahaan ekspedisi ternama yang didirikan pada 20 Agustus 2015. Perusahaan ekspedisi dalam menjalankan bisnisnya harus memperhatikan tiga hal penting, yaitu: kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Sumbersuko-Lumajang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan yang digunakan adalah penyebaran kuesioner terhadap populasi penelitian yaitu pelanggan J&T Exprees Sumbersuko-Lumajang dan diperoleh sampel sebanyak 61 responden. Dengan jumlah sampel yang ditentukan maka peneliti menarik sampel dengan pendekatan *NonProbability Sampling* (sampel jenuh) yaitu membedakan setiap anggota populasi untuk dijadikan sampel dan teknik yang dipilih adalah *Purposive Samplig*, yaitu pengambilan anggota sampel yang dilakukan dengan penetapan dan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini terdapat beberapa uji untuk dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian yaitu: pengujian instrumen uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, evaluasi regresi. Hasil kesimpulan yang didapat adalah: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 2) ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 4) nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah 0,79 atau 79%, artinya 79% kepuasan

pelanggan di J&T Express Sumbersuko-Lumajang dipengaruhi kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan harga sedangkan untuk yang 21% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Harga



Abstract

J&T Express is one of the leading shipping companies that was founded on August 20, 2015. The shipping company in running its business must pay attention to three important things, namely: quality of service, timeliness and price to obtain customer satisfaction. This study aims to determine how much influence service quality, timeliness and price have on customer satisfaction at J&T Express Summersuko-Lumajang. The type of research used in this study is a comparative causal research with a quantitative approach. The collection method used is the distribution of questionnaires to the research population, namely the customers of J&T Express Summersuko-Lumajang and obtained a sample of 61 respondents. With the specified number of samples, the researcher draws samples with the Non-Probability Sampling approach (saturated sample), which distinguishes each member of the population to be sampled and the technique chosen is Purposive Sampling, which is taking sample members with certain determinations and criteria. In this study, there are several tests to draw conclusions from the results of the study, namely: classical assumption test instrument testing, multiple linear regression analysis, regression evaluation. The conclusions obtained are: 1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 2) timeliness has a positive and significant effect on customer satisfaction, 3) price has a positive and significant effect on customer satisfaction, 4) the value of the coefficient of determination produced is 0,79 or 79%, meaning that 79% of customer satisfaction at J&T Express Summersuko-Lumajang is influenced by

service quality, timeliness and price, while for 21% it is influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords: Service Quality, Timeliness and Price

