

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI LION PARCEL DI BATAM

Tania<sup>1</sup>, Raymond<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam  
email: pb170910090@upbatam.ac.id

## ABSTRACT

*The needs to develop product shipment services in this modern era where many people open online businesses is needed. The purposes of this studies is finds outs the influenced of service qualities, delivery speed, and facilities at costumer's satisfaction of Lion Parcel expedition. The variables are Service Quality (X1), Delivery Speed (X2), and Facilities(X3) to Costumer's Satisfaction(Y). The methods use in this studies are statistical analysis method consisting multiples linears regressions analys i.e. determinationed analys, significant hypothesis testing consisting the T test and F test. The analysis concludes that (1)The services qualities had significants influenced at costumer's satisfactions because the significances value is 0,023 less than 0,05 and the T value for service quality is 2,315 greater than T table(1,984). (2) The delivery speed has significants influences at costumer's satisfactions because the significances valued are 0,034 less than 0,05 and the T value for the delivery speed is 2,149 greater than T table (1,984). (3) The facilities has significant influence on costumer's satisfaction because the significance value is 0,05 and the T value for the facilities is 5,193 greater than T table(1,984). (4) Service quality, delivery speed, and facilities, has significant influence on costumer's satisfaction because the significance value is 0,05 and the F value for costumer's satisfaction, delivery speed and facilities is 171,810 greater than the F table of 2,70.*

**Keywords:** *Delivery; Facilities; Satisfaction; Service Quality.*

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pengiriman di Kota Batam termasuk berkembang dengan cepat, terutama pada ekspedisi Lion Parcel, dengan adanya ekspedisi Lion Parcel ini memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa pengiriman paket dan dokumen bagi yang memerlukan sejumlah jasa pengiriman untuk kebutuhan masing-masing. (Oktaviani, 2018: 223).

Disetiap jasa pengiriman, pelayanan merupakan peran terpenting untuk memenuhi kepuasan para pelanggan. karena kepuasan pelanggan merupakan bagian untuk menunjukkan perkembangan ekspedisi tersebut dan pelayanan merupakan salah satu fitur di negara maju.

Kualitas pelayanan harus fokus pada kebutuhan dan harapan setiap

pelanggan jasa pengiriman, dan penyampaian informasi harus tepat dan sesuai dengan informasi juga sangat penting saat pelanggan datang dan menanyakan ketepatan waktu pengiriman, harus dikomunikasikan dengan jelas pada waktunya untuk menghindari kesalah pahaman.

Ketepatan waktu pengiriman di ekspedisi Lion Parcel tergolong jauh lebih mudah dibandingkan dengan ekspedisi lainnya. Salah satu kelebihan ekspedisi Lion Parcel dibanding ekspedisi lainnya merupakan pengiriman yang hanya memerlukan waktu minimal 1 hari dan maksimal 2-3 hari.

Fasilitas setiap ekspedisi berbeda-beda, sedangkan Lion Parcel memiliki keunggulan mempunyai pesawat tersendiri, tergantung kebijakan dari masing-masing ekspedisi, dengan

berkembangnya teknologi, pengiriman barang menjadi lebih sederhana serta efisien, satu-satunya melewati pelayanan tracking.

Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman dapat dilihat melalui kualitas pelayanan, pengiriman tepat waktu, dan fasilitas yang diberikan dari perusahaan kepada pelanggannya.

Dalam operasionalnya banyak sekali permasalahan yang dihadapi Lion Parcel terkait Kualitas Pelayanan masih belum baik atau belum maksimal mengakibatkan paket yang diterima oleh pelanggan dalam situasi yang tidak lengkap dengan pengiriman asli. Permasalahan terkait ketepatan waktu pengiriman masih banyak yang belum tepat waktu sehingga paket yang diterima melebihi estimasi yang telah ditentukan. Permasalahan terkait fasilitas yang kurang memadai mengakibatkan ada sebagian lokasi harus kita yang mengambil kiriman kita terus di agen Lion Parcelnya. Kepuasan Pelanggan belum dilakukan secara maksimal sehingga pelanggan belum merasa puas atas perolehan kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas dari ekspedisi Lion Parcel tersebut.

Sesuai penjabaran di atas, penulis termotivasi untuk meneliti di ekspedisi Lion Parcel di Batam dengan mengangkat judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam".

Relevan penjabaran terlampir misi yang bisa diraih penelitian ini ialah guna meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam, guna meneliti pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam, meneliti pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam, dan meneliti pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas secara bersama-sama/simultan terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam.

## KAJIAN TEORI

### 2.1 Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan merupakan ekspektasi dari posisi keunggulan dan penguasaan tingkat keunggulan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Pernyataan ini didukung oleh Syaifullah (2018: 87).

#### 2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator menurut Handoko, (2017: 64) adalah:

1. *Tangibles* (bukti fisik) yakni kemahiran perusahaan guna menampilkan keberadaan kepada pihak eksternal.
2. *Reability* (subjek) yakni keterampilan perusahaan saat memerikan layanan yang akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (tanggung jawab) yakni kesediaan untuk membantu pengguna jasa dengan memerikan informasi jelas serta pelayanan yang cepat/tanggap dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yakni pemahaman, kesopanan serta kecakapan karyawan organisasi guna melahirkan kepercayaan dari pemakai jasa perusahaan, termasuk komunikasi, reputasi, keselamatan dan kemampuan.
5. *Empathy* (empati) yakni memerikan kepedulian yang nyata pada pengguna layanan dengan sebisa mungkin mengerti akan kebutuhan mereka.

### 2.2 Ketepatan Waktu Pengiriman

Definisi ketepatan waktu ialah bahwa suatu proses pengiriman yang telah dilakukan harus sesuai dengan tanggal dan hari yang ditentukan, agar tidak menjadi pemicu pelanggan untuk komplain.

#### 2.2.1 Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman

Indikator menurut Juniariska (2020: 148) ialah:

1. Ketepatan waktu kedatangan barang yang telah dikirim sesuai jadwal yang telah ditentukan.
2. Ketepatan waktu pengiriman barang yang akan dikirim.

## 2.3 Fasilitas

Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti rasa nyaman bagi pelanggan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

### 2.3.1 Indikator Fasilitas

Indikator menurut Aditya Wijaya (2018: 8), yakni:

1. Pertimbangan / perencanaan ruang.
2. Perencanaan ruangan.
3. Aksesoris / furniture.
4. Pencahayaan dan warna.
5. Unsur pendukung.

## 2.4 Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan merupakan respon seorang pelanggan mengenai kebutuhannya yang terpenuhi, dengan perasaan yang memuaskan dan menyenangkan.

### 2.4.1 Indikator Kepuasan Pelanggan

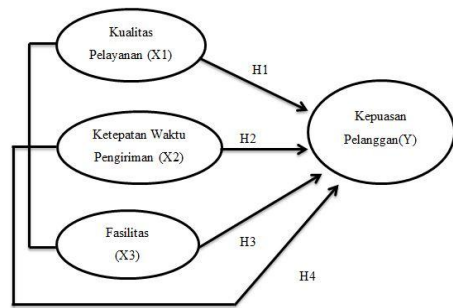
Indikator menurut Panjaitan dan Yulianti (2016: 271) yaitu:

1. Konsistensi kualitas pelayanan dan tingkat harapan.
2. Kepuasan bila dipadankan dengan yang serupa.
3. Tidak terlahir keluhan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

1. (Hafizha, 2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Dan Fasilitas Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan JnT Express dengan hasil Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif dan fasilitas secara bersama menghasilkan kepuasan pelanggan pengaruh positif dan signifikan.
2. (Attamimi, Hufon, Dan Rahman, 2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (JNE Malang) dengan hasil Kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen JNE Malang.
3. (Harna Adianto, 2018) Menganalisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil Ketepatan waktu pengiriman, adanya pengaruh

signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.



**Gambar 1** Kerangka Pemikiran  
(Sumber: Peneliti, 2020)

## 2.6 Hipotesis

Penentuan hipotesis yakni :

- H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel Di Batam.
- H2: Pengiriman tepat waktu akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel Di Batam.
- H3: Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel Di Batam.
- H4: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas juga memengaruhi kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel Di Batam.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Siasat yang disiapkan peneliti guna memperoleh data, lalu dipergunakan guna meneliti hipotesis (Mumtaz, 2017: 26) . Desain penelitian juga dapat disebut rancangan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan secara *causal komperatif* yang mana penelitian dengan kekhususan masalah berkenaan terikat guna memahami Batam. Lion Parcel meneliti bagaimana kualitas layanan, pengiriman tepat waktu dan fasilitas dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Segolongan orang yang berciri menyerupai di suatu wilayah dan waktu tertentu disebut populasi. Menurut

Sudaryono (2018: 173) berkaitan dengan keterbatasan dan beberapa alasan, peneliti hanya dapat memutuskan pembagian yang ingin dijabarkan, diramalkan dari populasi tersebut. Populasi penelitian ini ialah masyarakat di Batam yang memakai jasa Lion Parcel.

### 3.2.2. Sampel

Sektor dari ukuran dan karakteristik populasi dapat disebut sampel. Karena anggota populasi (kelompok yang tidak diketahui) maka guna mencukupi keakuratan hasil kompilasi indeks, diterapkannya rumus Lemeshow tentukan banyaknya sampel hasil penelitian, seperti dibawah ini:

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

**Sumber:** Sugiyono (2017: 122)

Keterangan :

n = sampel

z = skor z kepercayaan 95% = 1,96

p = fokus maksimum estimasi 0,5

d = tingkat kepercayaan 0,10

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

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

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

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

Dibulatkan 100 orang hal ini disebabkan jumlah sampel minimal dari ketentuan UPB ialah 100 orang masyarakat Batam di wilayah Nagoya yang memakai jasa Lion Parcel.

## 3.3 Metode Analisis Data

Teknik yang dipakai ialah analisa kuantitatif, dimana ditemukannya variabel *bebas* memengaruhi variabel terikat. Sesudah menghimpun data dari responden, dilaksanakanlah analisis data. Sesudah memperoleh data bersumber sampel representatif dari populasi, prosedur selanjutnya yakni menganalisisnya guna meneliti hipotesis penelitian.

### 3.3.1 Uji Kualitas Data

Kemudian memakai uji validitas serta reliabilitas guna menganalisa data yang didapat. Penelitian ini memakai kuesioner sebagai sarana penelitian. Jadi mengharuskan dilaksanakan uji validitas dan reliabilitas bersumber kuesioner yang dipakai.

### 3.3.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian tersebut tertera beberapa uji yakni normalitas, heteroskedastisitas, serta multikolinearitas. Sebagian arti utama dari setiap uji dijabarkan di bawah ini.

### 3.3.3 Uji Pengaruh

Uji ini memakai analisis regresi linier berganda, analisis determinasi, uji T, uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini, berdasarkan kata yang terhimpun dari kuesioner, peneliti menjalani pengujian komprehensif terhadap kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Tes ini dirancang guna menilik instrumen yang digunakan efektif dan reliabel atau tidak sebab kevalidan data yang diolah menentukan kualitas dari penelitian. Guna uji validitas yakni mengukur valid atau tidak keberadaan sebuah angket. Lazimnya uji signifikansi koefisien korelasi sebesar 0,05. Yang mana berarti jika sebuah item berkorelasi yang signifikansi dengan skor item maka item tersebut diakui memiliki tingkat validitas. Hasilnya pada tabel 1 dibawah:

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,719	0,199	Valid
X1.2	0,874	0,199	Valid
X1.3	0,795	0,199	Valid
X1.4	0,735	0,199	Valid
X1.5	0,775	0,199	Valid
X1.6	0,823	0,199	Valid
X1.7	0,751	0,199	Valid
X1.8	0,788	0,199	Valid
X1.9	0,741	0,199	Valid
X1.10	0,844	0,199	Valid

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

**Tabel 2** Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu Pengiriman

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,781	0,199	Valid
X2.2	0,731	0,199	Valid
X2.3	0,850	0,199	Valid
X2.4	0,853	0,199	Valid

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

**Tabel 3** Hasil Uji Validitas Fasilitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,623	0,199	Valid
X3.2	0,731	0,199	Valid
X3.3	0,759	0,199	Valid
X3.4	0,818	0,199	Valid
X3.5	0,731	0,199	Valid
X3.6	0,752	0,199	Valid
X3.7	0,756	0,199	Valid
X3.8	0,843	0,199	Valid
X3.9	0,627	0,199	Valid
X3.10	0,833	0,199	Valid

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

**Tabel 4** Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,842	0,199	Valid
Y2	0,745	0,199	Valid
Y3	0,788	0,199	Valid
Y4	0,791	0,199	Valid
Y5	0,854	0,199	Valid
Y6	0,688	0,199	Valid

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Pernyataan variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas dan kepuasan pelanggan menunjukkan seluruh variabel mempunyai nilai r hitung > r tabel

(0,199). Disimpulkan keseluruhan item yang digunakan dianggap valid, alat ukur yang dilakukan untuk mengetahui perkiraan variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas

dan kepuasan pelanggan sebanding dengan objek penelitian. Maka dari itu

dijadikan untuk menerapkan pengujian lebih lanjut.

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	0,932	10	Reliabel
Fasilitas (X3)	0,830	4	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,912	10	Reliabel
	0,879	6	Reliabel

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Berdasarkan Hasil dari Tabel 5 memaparkan kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, fasilitas dan kepuasan pelanggan memiliki Cronbach's Alpha > 0,60.

Disimpulkan seluruh item yang ditelaah dinyatakan reliabel. Oleh sebab itu, variabel tersebut dapat diandalkan untuk diterapkan oleh pengujian selanjutnya.

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas**

<i>Unstandardized Residual</i>		
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.91242386
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolite</i>	.083
	<i>Positive</i>	.083
	<i>Negative</i>	-.070
<i>Test Statistic</i>		.083
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.089 <sup>c</sup>

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Terlihat dari Tabel 6 di atas, perolehan *Kolmogorov – Smirnov* merupakan *Asymp. Sig. (2 – tailed)* ialah 0,089. Disimpulkan dari data diatas

dapat dikatakan data normal karena 0,089 > 0,05.

**Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	<i>Tolerance</i>	<i>Collinearity Statistics</i> VIF
(Constant)		
Kualitas pelayanan	.166	6.027
Ketepatan Waktu Pengiriman	.235	4.259
Fasilitas	.150	6.688

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Tabel 7 di atas melampirkan VIF < 10 dan *Tolerance* dari ketiga variabel > 0,10. Disimpulkan tidak adanya

multikolinearitas antara variabel independen.

**Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.409	.573		4.206	.000
Kualitas pelayanan	-.029	.036	-.195	-.790	.431
Ketepatan Waktu Pengiriman	-.019	.072	-.055	-.265	.791
Fasilitas	.011	.038	.073	.283	.788

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Jika signifikansi > 0,05, maka menampilkan model tidak berpengaruh terhadap gejala heteroskedastisitas. Menurut Tabel 8 yaitu nilai probabilitas atau nilai signifikansi ketiga variabel independen kualitas pelayanan (X1)

sebesar 0,431. Nilai signifikansi ketepatan waktu pengiriman (X2) sebesar 0,791, dan nilai signifikansi fasilitas (X3) sebesar 0,778. Jadi disimpulkan model regresi tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients		Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	1.809	.920		1.966	.052
Kualitas pelayanan	.134	.058	.230	2.315	.023
Ketepatan Waktu Pengiriman	.250	.116	.179	2.149	.034
Fasilitas	.318	.061	.543	5.193	.000

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Berpedoman Tabel 9 di atas, ditemukan persamaannya yakni:

$$Y = 1,809 + 0,134 X1 + 0,250 X2 + 0,318 X3$$

Relevan perolehan persamaan yakni:

1. Konstanta bernilai 1,809 jika nilai Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas adalah konstan, berarti perubahan variabel Kepuasan Pelanggan adalah positif.
2. Kualitas pelayanan (X1) memperoleh hasil 0,134 berarti untuk setiap kenaikan 1 poin kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan terhadap variabel kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,134. Terdapat korelasi positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
3. Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) memperoleh hasil 0,250 berarti setiap kenaikan 1 poin dari ketepatan waktu pengiriman, maka variabel ketepatan waktu pengiriman akan meningkat yakni 0,250. Terdapat korelasi antara variabel ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

4. Fasilitas (X3) memperoleh hasil 0,318 berarti naik 1 poin, menjadikan variabel fasilitas akan meningkat sebesar 0,250. Terdapat korelasi positif antara variabel fasilitas dengan kepuasan pelanggan.

**Tabel 10** Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 <sup>a</sup>	.843	.838	1.94208

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Dapat dikatakan sesuai Tabel 10, perolehan R Square ( $R^2$ ) ialah 0,843 yang artinya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat yakni 84,3% dan *Adjusted R Square* ialah 0,838 yang maknanya variabel Kepuasan Pelanggan. Variabel Kualitas

Pelayanan dijabarkan sebagai berikut, dengan Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas 83,8% dan 16,2% sisanya terpengaruhi variabel lain kepuasan pelanggan pada Ekspedisi Lion Parcel di Batam.

**Tabel 11** Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.809	.920		1.966	.052
Kualitas pelayanan	.134	.058	.230	2.315	.023
Ketepatan Waktu Pengiriman	.250	.116	.179	2.149	.034
Fasilitas	.318	.061	.543	5.193	.000

(Sumber: Data Penelitian, 2020)

Sesuai tabel 11, pengujian hipotesis setiap variabel independen atas variabel yang relevan dapat dijabarkan:

1. Terima uji hipotesis pertama (H1), berarti kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan diketahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Signifikansi  $0,023 < 0,05$  dan nilai  $t^{\text{hitung}} (2,315) > t^{\text{tabel}} (1,984)$ . Disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Terima uji hipotesis kedua (H2), berarti ketepatan waktu pengiriman (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan diketahui pengaruh variabel ketepatan waktu

- pengiriman (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Signifikansi  $0,034 < 0,05$  dan  $t^{\text{hitung}} (2,149) > t^{\text{tabel}} (1,984)$ . Disimpulkan variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Terima uji hipotesis ketiga (H3), berarti fasilitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan signifikansi variabel fasilitas (X3) yang diketahui terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) ialah  $0,000 < 0,05$  dan  $t^{\text{hitung}} (5,193) > t^{\text{tabel}} (1,984)$ . Disimpulkan variabel fasilitas (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 12** Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1944.031	3	648.010	171.810	.000 <sup>b</sup>
Residual	362.079	96	3.722		
Total	2306.110	99			

(Sumber: Data Penelitian, 2020)



sesuai tabel 12 di atas, terima uji hipotesis keempat (H4) artinya kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan Fasilitas (X3), serta variabel terkait yaitu kepuasan pelanggan (Y). Signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $F^{\text{hitung}} (171,810) > F^{\text{tabel}} (2,70)$ . Disimpulkan kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2) dan fasilitas (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### 4.1 Pembahasan

1. Dicapainya hasil kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terlihat pada uji t yang mencantumkan  $t^{\text{hitung}} (2,315) > t^{\text{tabel}} (1,984)$ , dan signifikan  $0,023 < 0,05$ . Hasil penelitian ini serupa penelitian oleh Saputra dan Mulyantini, (2019: 7) dan Hafizha, (2019).
2. Dicapainya hasil pengiriman waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terlihat pada uji t yang mencantumkan  $t^{\text{hitung}} (2,149) > t^{\text{tabel}} (1,984)$  dan signifikan  $0,034 < 0,05$ . Hasil penelitian ini serupa penelitian oleh Sakti dan Mahfudz, (2018: 3) dan Aminah, (2017: 53).
3. Dicapainya hasil fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terlihat pada uji t yang mencantumkan  $t^{\text{hitung}} (5,193) > \text{nilai } t^{\text{tabel}} (1,984)$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian serupa dengan penelitian Srijani dan Hidayat (2017: 38) serta Sakti dan Mahfudz, (2018: 3).
4. Dicapainya variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terlihat pada uji F yang mencantumkan  $F^{\text{hitung}} (171,810) > F^{\text{tabel}} (2,70)$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini serupa penelitian Jaya Sakti (2018: 9) dan Hafizha, (2019).

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Ekspedisi Lion Parcel Batam dengan memakai teori dan pembahasan pada

bab sebelumnya maka disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengiriman tepat waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adianto, H. (2018). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Aksara Public*, 2(4), 48-61.
- Attamimi, F. M., Hufon, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Pada Konsumen JNE Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(16).
- Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(1).
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(12).
- Mumtaz, F. (2017). *Metode Penelitian Mengawal Anda dari Konsep, Praktik, Hingga Teknis Penulisan*.
- Oktaviani, N., Merlina, N., & Nurmalasari, N. (2018). Pemilihan Jasa

- Pengiriman Terbaik Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 6(4), 223-229.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Sudaryono. (2019b). *Sudaryono metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method lanjutan*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86-91.
- Wijaya, W. A. (2018). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Qalbu Salim (QS) Futsal Medan.