

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Super Logistics

Melati Miftakul Janah

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

E-mail: melatimifta27@gmail.com, warsono.wno@ubsj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PT. Super Logistics. Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu merupakan dua faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri jasa pengiriman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan aktif perusahaan ekspedisi yang diteliti. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,049 menunjukkan bahwa kedua variabel independen hanya mampu menjelaskan 4,9% variasi dari variabel kepuasan pelanggan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dalam membangun kepuasan pelanggan, sementara ketepatan waktu perlu ditinjau kembali sebagai faktor utama dalam strategi pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan global dan kemajuan teknologi digital, jasa pengiriman atau ekspedisi telah menjadi sektor strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi, khususnya dalam perdagangan daring (*e-commerce*). Perusahaan ekspedisi dituntut untuk memberikan pelayanan yang unggul dan pengiriman yang cepat serta tepat waktu guna memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi. Ketepatan waktu pengiriman tidak hanya menjadi indikator efisiensi operasional perusahaan, tetapi juga merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Di Indonesia, industri jasa ekspedisi mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya permintaan atas layanan logistik yang cepat dan efisien. Persaingan antarperusahaan semakin ketat, tidak hanya dalam hal harga, tetapi juga kualitas layanan, kecepatan pengiriman, jangkauan wilayah, serta pemanfaatan teknologi informasi. Di tengah persaingan ini, perusahaan-perusahaan seperti JNE, J&T, SiCepat, hingga Shopee Express terus berinovasi untuk mempertahankan pangsa pasar. Namun, berbagai tantangan masih dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur di wilayah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal), serta tekanan harga yang tinggi. Kondisi ini menuntut perusahaan ekspedisi untuk terus berinovasi, memperkuat jaringan distribusi, serta menjaga kualitas dan konsistensi pelayanan.

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan merupakan tindakan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang profesional, cepat tanggap, dan ramah (Putri et al., 2021). Pelayanan yang baik dapat membentuk persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan dan mendorong loyalitas jangka panjang. Ketepatan waktu pengiriman, di sisi lain,

didefinisikan sebagai rentang waktu sejak pelanggan melakukan pemesanan hingga barang diterima (Eviani & Hidayat, 2021), dan mencerminkan komitmen perusahaan terhadap janjinya. Kepuasan pelanggan sendiri diartikan sebagai perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima setelah menggunakan produk atau jasa tertentu (Trilaksono & Prabowo, 2022). Pelanggan yang merasa puas cenderung mempertahankan hubungan dengan perusahaan dan tidak mudah beralih ke penyedia layanan lain. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Putri, 2022), sedangkan ketepatan waktu menunjukkan hasil yang bervariasi, tergantung pada preferensi pelanggan terhadap keamanan dan kejelasan informasi (Wijaya, 2020; Jamaludin, 2024).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, pertanyaan mendasar yang melatarbelakangi penelitian ini meliputi:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Super Logistics?
2. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Super Logistics?
3. Apakah kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Super Logistics?

Rencana Pemecahan Masalah

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Super Logistics. Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda, setelah terlebih dahulu diuji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Hasil analisis ini akan digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan. Strategi ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan menjadi dasar perbaikan layanan di masa mendatang.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Logistics. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan logistik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta sebagai referensi bagi penelitian-penelitian lanjutan di bidang yang sama.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi adalah pelanggan PT Super Logistics, dan sampel berjumlah 100 responden yang diperoleh melalui rumus Lemeshow. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang mengukur tiga variabel: kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2), dan kepuasan pelanggan (Y). Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda, didahului oleh uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner valid dan reliabel. Uji asumsi klasik menunjukkan data memenuhi syarat untuk regresi linear berganda. Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nilai signifikansi $< 0,05$), sedangkan ketepatan waktu pengiriman tidak memiliki pengaruh yang signifikan (nilai signifikansi $> 0,05$). Uji simultan (Uji F) juga menunjukkan bahwa secara bersama-sama kedua variabel tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (sig $> 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,049 berarti hanya 4,9% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh dua variabel tersebut. Hasil ini memperkuat temuan Jamaludin (2024) dan Wijaya (2020) bahwa ketepatan waktu tidak selalu menjadi penentu utama kepuasan pelanggan dalam ekspedisi, berbeda dengan kualitas pelayanan yang tetap menjadi faktor penting. Perusahaan perlu lebih memperhatikan komunikasi, keramahan staf, dan kecepatan tanggapan dalam melayani pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Super Logistics. Sebaliknya, ketepatan waktu pengiriman tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara simultan, kedua variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, mulai dari profesionalisme petugas, ketepatan informasi, hingga empati kepada pelanggan. Sementara itu, meskipun ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini, perusahaan tetap harus memastikan ketepatan sebagai standar minimal dalam layanan ekspedisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Eviani, A. & Hidayat, R. (2021). *Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Logistik Indonesia.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jamaludin, A., et al. (2024). *Pengaruh Variabel Layanan terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Ekonomi Terapan.
- Putri, A. T. & Handayani. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen XYZ.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.