

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

#### 1. Sejarah Shopee Express

Shopee Express adalah layanan pengiriman yang disediakan oleh platform *e-commerce* Shopee, yang didirikan pada tahun 2015 oleh Forrest Li, seorang pengusaha asal Singapura. Sejak diluncurkan pada tahun 2015, Shopee telah berkembang pesat dan menjadi salah satu platform *e-commerce* terbesar dan terkemuka di Asia Tenggara, termasuk di Indonesia.

Shopee Express sendiri diluncurkan pada tahun 2018 sebagai bagian dari upaya Shopee untuk memberikan pengalaman belanja online yang lebih baik bagi penggunanya. Layanan ini ditujukan untuk membantu toko online yang menjual produk di Shopee untuk lebih mudah dan cepat dalam mengirimkan produk mereka ke pelanggan di seluruh Indonesia.

Sejak diluncurkan, Shopee Express telah berkembang menjadi salah satu jasa pengiriman yang terpercaya dan populer di Indonesia, dengan menawarkan layanan pengiriman yang cepat, terintegrasi dengan sistem pembayaran Shopee, serta biaya pengiriman yang terjangkau. Dalam beberapa tahun terakhir, Shopee Express juga terus mengembangkan teknologi dan sistem manajemen logistik yang canggih untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pengiriman yang lebih baik bagi pengguna Shopee.

Pada bulan September tahun 2022, shopee express hadir di Juwana. tepatnya Jl. Juwana - Jakenan, Mencolo, Karangrejo, Kec. Juwana, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59185. Terdapat 54 karyawan yang bekerja di shopee express cabang Juwana, yaitu, 1 kapten, 1 admin, 1 pick up, 3 operator, dan 48 kurir. *Counter* shopee express beroperasi pukul 07.00-17.00 WIB.

#### 2. Visi dan Misi Perusahaan

Shopee tidak memiliki visi dan misi yang secara spesifik didefinisikan untuk Shopee Express, tetapi dapat dilihat bahwa Shopee memiliki visi dan misi yang luas dan mencakup seluruh bisnis Shopee, termasuk Shopee Express. Berikut adalah visi dan misi Shopee secara umum:

Visi Shopee adalah untuk menyediakan pengalaman belanja online yang mudah, aman, dan terpercaya bagi masyarakat di seluruh Asia Tenggara.

Misi Shopee adalah:

- a. Menyediakan platform *e-commerce* yang mudah digunakan dan terpercaya bagi masyarakat di seluruh Asia Tenggara.
- b. Memberikan layanan pelanggan yang ramah dan responsif untuk memberikan pengalaman belanja online yang terbaik.
- c. Menawarkan harga yang terjangkau dan diskon menarik bagi pelanggan di seluruh Asia Tenggara.
- d. Meningkatkan keterlibatan pelanggan melalui konten yang menarik dan interaktif.
- e. Membangun ekosistem *e-commerce* yang berkelanjutan dengan menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak, termasuk toko online, merek, dan mitra logistik.
- f. Mengembangkan teknologi dan sistem manajemen logistik yang canggih untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman belanja online yang lebih baik bagi pelanggan.
- g. Menjaga integritas dan profesionalitas dalam setiap aspek bisnis, termasuk etika kerja, tanggung jawab sosial, dan lingkungan.

### 3. Jenis Pengiriman Shopee Express

#### a. Shopee Express Standard

Jenis pengiriman ini menjangkau paling luas dan mencakup hampir ke semua provinsi di Indonesia. Pada jenis pengiriman ini bisa mengirim pesanan dalam jumlah yang banyak dan besar.

Di beberapa wilayah juga menerima sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD). Untuk beratnya, maksimal pengiriman ke luar Pulau Jawa adalah 50 kg dan Pulau Jawa adalah 200 kg. Dengan tenggat waktu pengiriman selama 2 – 3 hari.

#### b. Shopee Express Sameday

Shopee express sameday adalah jenis pengiriman dan penerimaan di hari yang sama. Namun jangkauan wilayah Shopee express sameday ini hanya sedikit, yaitu Banten, DKI Jakarta, dan Jawa Barat.

Berat pesanan tidak lebih dari 7 kg dan waktu pengiriman sebelum pukul 13.00. Setelah jam tersebut, maka pengiriman akan dilakukan esok hari.

#### c. Shopee Express Instant

Jenis pengiriman ini paling cepat dan hemat waktu. Namun jangkauan wilayah untuk jenis pengiriman ini tidak banyak, yaitu Banten, DKI, dan Jawa Barat. Untuk berat

barangnya, pastikan tidak lebih dari 50 kg. Setelah itu, barang langsung dikirim ke alamat tujuan.

## B. Deskripsi Identitas Responden

Dalam penelitian ini responden akan dikelompokkan berdasarkan umur, pekerjaan dan jenis kelamin. Penelitian ini telah dilakukan sejak 24 Januari sampai dengan 14 Februari 2024 dengan cara membagikan kuesioner kepada customer shopee express cabang Juwana dengan jumlah 110 responden.

### 1. Usia Responden

Sesuai dengan data yang telah didapatkan dari responden mengenai umur dapat ditunjukkan melalui tabel berikut:

**Tabel 4.1 Komposisi Berdasarkan Umur Responden**

Umur	Frekuensi	Presentase
<17 tahun	17	15%
17-25 tahun	75	68%
>25 tahun	18	16%
<b>Jumlah</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer Diolah, 2024*

Pada tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 110 responden. Usia responden customer shopee express dengan umur <17 tahun dengan jumlah 17 orang. Selanjutnya responden yang umur 17-25 tahun dengan jumlah 75 orang dengan presentase 68%. Kemudian di ikuti Responden umur >25 tahun dengan jumlah 18 orang.

### 2. Jenis Kelamin Responden

Penelitian ini mengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan yang dapat dilihat berdasarkan berikut:

**Tabel 4.2 Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Perempuan	61	55%
Laki-laki	49	45%
<b>Jumlah</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer Diolah, 2024*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki yaitu dengan frekuensi perempuan 61 dan presentase 55%

sedangkan responden laki-laki lebih sedikit yaitu frekuensi 49 dengan presentase 45%.

### 3. Penghasilan Responden

Adapun dalam penelitian ini responden dikelompokkan berdasarkan penghasilan. Berikut adalah tabel penghasilan responden:

**Tabel 4.3 Komposisi Berdasarkan Penghasilan Responden**

Penghasilan	Frekuensi	Presentase
<Rp 1.000.000	43	39%
Rp 1.000.000-3.000.000	45	41%
>Rp 3.000.000	22	20%
<b>Jumlah</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa penghasilan responden paling banyak adalah Rp 1.000.000-3.000.000 dengan jumlah 45 respnden. Disusul responden dengan penghasilan < Rp 1.000.000 dengan jumlah 43 responden.

### C. Data Penelitian

Berikut merupakan jawaban hasil penyebaran kuesioner atas pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan shopee express cabang Juwana :

#### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

Adapun jawaban mengenai variabel kualitas pelayanan (X1) pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel	Item	STS (%)	TS (%)	N(%)	S(%)	SS(%)
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	4	2	22	47	35
		3,6%	1,8%	20,0%	42,7%	31,8%
	X1.2	4	4	17	47	38
		3,6%	3,6%	15,5%	42,7%	34,5%
	X1.3	2	5	22	25	56
		1,8%	4,5%	20,0%	22,7%	50,9%
	X1.4	7	8	31	30	34
		6,4%	7,3%	28,2%	27,3%	30,9%
	X1.5	3	11	29	28	39
		2,7%	10,0%	26,4%	25,5%	35,5%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dari deskripsi tabel 4.4, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Indikator pertama X1.1 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan mampu memahami dan menjawab pertanyaan saya, jawaban pada pernyataan ini adalah berikut ini: responden yang mengutarakan jawaban sangat tidak setuju 3,6%, responden yang menjawab tidak setuju 1,8%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebanyak 20,0%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebanyak 42,7%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebanyak 31,8%.

Indikator kedua X1.2 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan bersedia untuk menyelesaikan komplain saya, tanggapan pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang menjawab sangat tidak setuju 3,6%, responden yang menyatakan jawaban tidak setuju sebanyak 3,6%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 15,5%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban setuju sebanyak 42,7%, responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 34,5%.

Indikator ketiga X1.3 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan bersedia mengganti paket yang rusak ataupun hilang, jawaban pada pernyataan ini yaitu: responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 1,8%, responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 4,5%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 20,0%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 22,7%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 50,9%.

Indikator keempat X1.4 dari variabel kualitas pelayanan adalah karyawan mampu memahami keadaan saya, jawaban responden pada pernyataan ini yaitu: responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju sebesar 6,4%, responden yang menjawab tidak setuju 7,3%, responden yang memberikan jawaban netral sebanyak 28,2%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 27,3%, sedangkan responden yang menyatakan jawaban sangat setuju sebesar 30,9%.

Indikator X1.5 dari variabel kualitas pelayanan adalah Karyawan selalu berpenampilan menarik, jawaban responden pada pernyataan ini yaitu: responden yang mengutarakan jawaban sangat tidak setuju 2,7%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 10,0%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 26,4%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 25,5%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 35,5%.

## 2. Tingkat Kepercayaan (X2)

Adapun jawaban mengenai variabel tingkat kepercayaan (X2) pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Variabel Tingkat Kepercayaan**

Variabel	Item	STS (%)	TS (%)	N(%)	S(%)	SS(%)
Tingkat Kepercayaan (X2)	X2.1	4	3	22	43	38
		3,6%	2,7%	20,0%	39,1%	34,5%
	X2.2	5	4	33	31	37
		4,5%	3,6%	30,0%	28,2%	33,6%
	X2.3	2	8	30	42	28
		1,8%	7,3%	27,3%	38,2%	25,5%

*Sumber: Data Primer Diolah, 2024*

Dari deskripsi tabel 4.5, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Indikator kedua X2.1 dari variabel tingkat kepercayaan adalah saya percaya bahwa shopee express amanah, jawaban responden dari pernyataan ini yaitu: responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebesar 3,6%, responden yang memberi jawaban tidak setuju 2,7%, responden yang menjawab netral sebanyak 20,0%, responden yang menjawab setuju sebanyak 39,1%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar 34,5%.

Indikator kedua X2.2 dari variabel tingkat kepercayaan adalah shopee express tidak pernah membuat saya kecewa, jawaban responden dari pernyataan ini yaitu: responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 4,5%, responden yang memberi jawaban tidak setuju sebanyak 3,6%, responden yang menjawab netral sebanyak 30,0%, responden yang menjawab setuju 28,2%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar 33,6%.

Indikator kedua X2.3 dari variabel tingkat kepercayaan adalah shopee express mengetahui jenis pelayanan yang saya inginkan, jawaban responden dari pernyataan ini yaitu: responden yang menjawab sangat tidak setuju 1,8%, responden yang memberi jawaban tidak setuju sebanyak 7,3%, responden yang menjawab netral sebanyak 27,3%, responden yang menjawab setuju sebesar 38,2%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju 25,5%.

## 3. Ketepatan Waktu (X3)

Adapun jawaban mengenai variabel ketepatan waktu (X3) pada penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Variabel Ketepatan Waktu**

Variabel	Item	STS (%)	TS (%)	N(%)	S(%)	SS(%)
Ketepatan Waktu (X3)	X3.1	2	2	23	40	43
		1,8%	1,8%	20,9%	36,4%	39,1%
	X3.2	0	2	13	36	59
		0,0%	1,8%	11,8%	32,7%	53,6%
	X3.3	0	3	19	39	49
		0,0%	2,7%	17,3%	35,5%	44,5%

*Sumber: Data Primer Diolah, 2024*

Dari deskripsi tabel 4.4, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Indikator ketiga X3.1 dari variabel ketepatan waktu adalah transportasi yang digunakan sesuai dengan keadaan barang saya, jawaban responden dari pernyataan ini yaitu: responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebesar 1,8%, responden yang memberi jawaban tidak setuju 1,8%, responden yang menjawab netral sebanyak 20,9%, responden yang menjawab setuju sebanyak 36,4%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar 39,1%.

Indikator tiga X3.2 dari variabel ketepatan waktu adalah barang datang sesuai dengan waktu perkiraan, jawaban responden dari pernyataan ini yaitu: responden yang memberi jawaban tidak setuju sebanyak 1,8%, responden yang menjawab netral 11,8%, responden yang menjawab setuju sebanyak 32,7%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar 53,6%.

Indikator tiga X3.3 dari variabel ketepatan waktu adalah saya memaklumi keterlambatan apabila terjadi bencana dijalur pengiriman, jawaban responden dari pernyataan ini yaitu: responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2,7%, responden yang menjawab netral 17,3%, responden yang menjawab setuju sebanyak 35,5%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju sebesar 44,5%.

#### **4. Kepuasan Pelanggan**

Adapun jawaban mengenai variabel kepuasan pelanggan (Y2) pada penelitian ini yaitu:

**Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Item	STS (%)	TS (%)	N(%)	S(%)	SS(%)
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	1 0,9%	8 7,3%	31 28,2%	45 40,9%	25 22,7%
	Y.2	9 8,2%	18 16,4%	37 33,6%	21 19,1%	25 22,7%
	Y.3	4 3,6%	12 10,9%	38 34,5%	25 22,7%	31 28,2%

*Sumber: Data Primer Diolah, 2024*

Dari deskripsi tabel 4.4, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Indikator pertama Y.1 dari variabel kepuasan pelanggan adalah shopee express mampu memenuhi harapan saya, tanggapan pada pernyataan ini adalah: responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju sebesar 0,9%, responden yang menjawab tidak setuju 7,3%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 28,2%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 40,9%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 22,7%.

Indikator pertama Y.2 dari variabel kepuasan pelanggan adalah saya tidak akan menggunakan jasa pengiriman selain shopee express, jawaban pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang menjawab sangat tidak setuju sebesar 8,2%, responden yang mengutarakan jawaban tidak setuju sebesar 16,4%, responden yang mengutarakan jawaban netral sebesar 33,6%, responden yang mengutarakan jawaban setuju sebesar 19,1%, sedangkan responden yang mengutarakan jawaban sangat setuju sebesar 22,7%.

Indikator pertama Y.3 dari variabel kepuasan pelanggan adalah Saya menyarankan kepada teman, tetangga dan saudara agar menggunakan Shopee Express, tanggapan pada pernyataan ini adalah sebagai berikut: responden yang memberi jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3,6%, responden yang memberi jawaban tidak setuju 10,9%, responden yang memberikan jawaban netral sebesar 34,5%, responden yang memberikan jawaban setuju sebesar 22,7%, sedangkan responden yang memberikan menyatakan sangat setuju sebesar 28,2%.

## D. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas ialah uji yang digunakan untuk mengetahui pernyataan pada suatu angket atau kuesioner layak digunakan atau

tidak. Taraf kevalidan setiap item kuesioner dapat diukur dengan cara membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  yang mana  $r_{hitung}$  mempunyai signifikansi sebesar 5% dan total responden sebesar 110 maka dapat diketahui  $r_{tabel}$  sebesar 0,187. Berdasarkan validasi dari masing – masing item pernyataan yang berjumlah 15 item pernyataan yang digunakan dalam mengetahui kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan shopee express cabang Juwasa seperti berikut:

a. Variabel kualitas pelayanan (X1)

Hasil dari uji validitas kualitas pelayanan diketahui melalui tabel dibawah:

**Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,691	0,187	VALID
X1.2	0,586	0,187	VALID
X1.3	0,616	0,187	VALID
X1.4	0,521	0,187	VALID
X1.5	0,521	0,187	VALID

*Sumber data: output SPSS yang diolah 2024*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari kelima item pernyataan yang diperikan pada responden yaitu valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan Shopee Express cabang Juwana dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,187$ .

b. Variabel tingkat kepercayaan (X2)

Hasil dari uji validitas kualitas pelayanan diketahui melalui tabel dibawah:

**Tabel 4.9 Uji Validitas Tingkat Kepercayaan**

Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0,650	0,187	VALID
X2.2	0,715	0,187	VALID
X2.3	0,660	0,187	VALID

*Sumber data: output SPSS yang diolah 2024*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari kelima item pernyataan yang diperikan pada responden yaitu valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan Shopee Express cabang Juwana dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,187$ .

## c. Variabel ketepatan waktu (X3)

Hasil dari uji validitas kualitas pelayanan diketahui melalui tabel dibawah:

**Tabel 4.10 Uji Validitas Ketepatan Waktu**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X3.1	0,525	0,187	VALID
X3.2	0,357	0,187	VALID
X3.3	0,401	0,187	VALID

*Sumber data: output SPSS yang diolah 2024*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari kelima item pernyataan yang diberikan pada responden yaitu valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan Shopee Express cabang Juwana dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,187$ .

## d. Variabel kepuasan pelanggan (Y)

Hasil dari uji validitas kualitas pelayanan diketahui melalui tabel dibawah:

**Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Y.1	0,425	0,187	VALID
Y.2	0,537	0,187	VALID
Y.3	0,586	0,187	VALID

*Sumber data: output SPSS yang diolah 2024*

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari kelima item pernyataan yang diberikan pada responden yaitu valid untuk menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan Shopee Express cabang Juwana dikarenakan  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,187$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dipakai untuk mengerti apakah setiap item pada pernyataan kuesioner mempunyai konsistensi apabila dilakukan pengukuran secara terus menerus. Peneliti ini pada uji reabilitas akan memakai program SPSS dan memakai uji statistik *Cronbach's Alpha*, untuk mengetahui seberapa baik hubungan dari item-item pada kuesioner satu sama lain. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila mempunyai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$ . Di bawah ini yaitu hasil dari uji reabilitas:

**Tabel 4.12 Uji Reabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	$R_{\alpha}$	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,799	0,60	Reliabel
Tingkat kepercayaan (X2)	0,820	0,60	Reliabel
Ketepatan waktu (X3)	0,615	0,60	Reliabel
Kepuasan pelanggan (Y)	0,693	0,60	Reliabel

Sumber data: output SPSS yang diolah 2021

Tabel 4.12 tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas pelayanan (X1), tingkat kepercayaan (X2) dan ketepatan waktu pengiriman (X3) dan kepuasan pelanggan (Y) lebih besar dari 0,60, maka dari hal itu semua item penelitian dikatakan reliabel.

## E. Teknik Analisis Data (Uji Asumsi Klasik)

### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah suatu model regresi ditemukan sebuah korelasi antar variabel bebas. Dalam melakukan uji multikolinieritas dapat diketahui melalui toleran value  $> 0,1$ , atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,525	1,905	Tidak terdapat multikolinieritas
Tingkat kepercayaan	0,592	1,689	Tidak terdapat multikolinieritas
Ketepatan waktu	0,731	1,137	Tidak terdapat multikolinieritas

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25, 2022

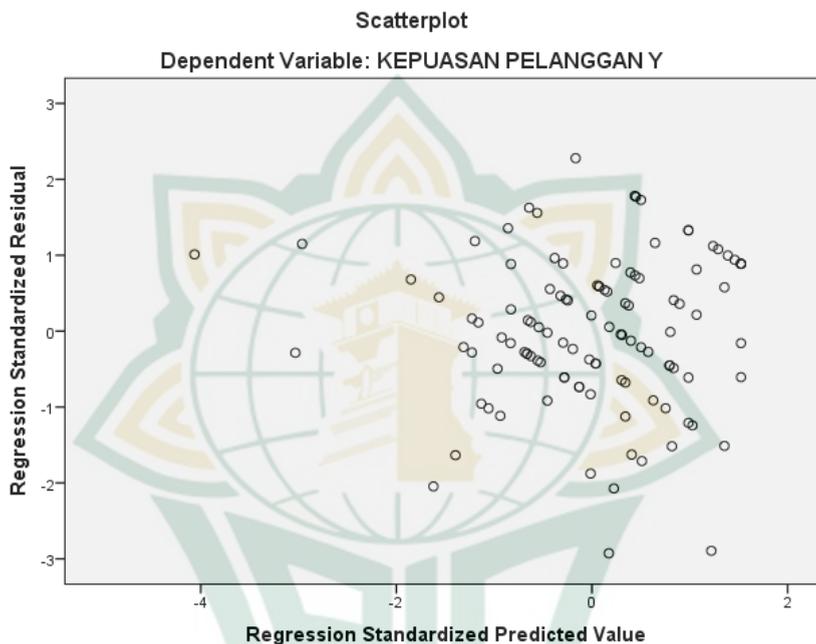
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* pada variabel kualitas pelayanan 0,525, tingkat kepercayaan sebesar 0,592 dan ketepatan waktu sebesar 0,731, dimana nilai *tolerance* tersebut setiap variabel lebih besar dari 0,1. Nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1,905, tingkat kepercayaan sebesar 1,689 dan ketepatan waktu sebesar 1,137 yang berarti nilai VIF pada setiap variabel kurang dari 10. Dengan demikian menyimpulkan bahwa penelitian ini tidak terdapat multikolinieritas.

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk menguji apakah penelitian ini tidak terdapat suatu kesamaan pada varian. Apabila suatu model penelitian tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, maka penelitian tersebut dikatakan baik. Dalam mengetahui

apakah suatu penelitian terdapat gejala heteroskedastisitas atau tidak maka dapat dilakukan dengan metode gambar scatterplot dan metode statistik dengan cara mengabsolutkan nilai residu. Di bawah ini terdapat uji heteroskedastisitas menggunakan metode scatterplot:

**Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas**



*Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 22/02, 2024*

Dari gambar diatas dapat dikethui bahwa titik-titik berada tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengerti apakah dalam penelitian ini nilai residual yang diciptakan dari regresi mempunyai distribusi nomal atau tidak. Dalam nilai normal maksimal tingkat kesalahannya sebesar 0,05, memiliki ketentuan nilai signifikan  $> 5\%$  maka akan diperoleh data yang terdistribusi normal, 72 sebaliknya apabila nilai signifikan  $> 5\%$  maka data tidak terdistribusi normal. Berikut ini merupakan hasil dari uji *One Sample Kolmogorov Semimov*.

**Tabel 4.14 Uji Kolmogorov Semirnov  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

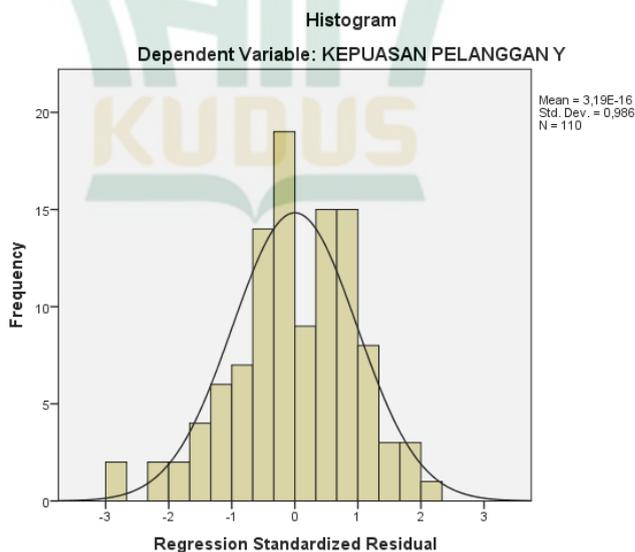
		Standardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,98614252
	Absolute	,053
Most Differences	Extreme Positive	,033
	Extreme Negative	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,557
Asymp. Sig. (2-tailed)		,915

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 25/02, 2024

Tabel diatas menunjukkan nilai yang dihasilkan dari uji Kolmogorov Smirnov pada Asymp.Sig sebesar 0,915 > 0,05. Menyimpulkan bahwa model dari penelitian ini telah memenuhi kaidah normalitas. Kemudian dalam melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat gambar Normalitas Histogram dan Normal PP Plot dibawah ini:

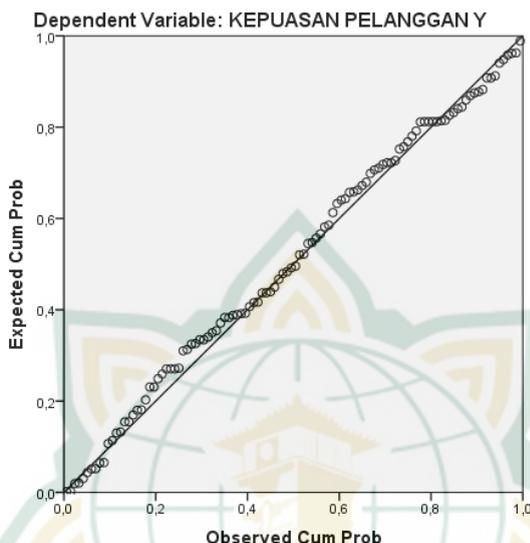
**Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram**



Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 22/02, 2024

**Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Probability Plot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 22/02, 2024

Dari gambar hasil diatas terlihat bahwa grafik histogram residual data memperlihatkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Selanjutnya dalam grafik normalitas probability plot tampak bahwa titik-titik memencar disekitar garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan terdistribusi normal.

**F. Hasil Analisis Data**

**1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk mengerti apakah suatu penelitian ada atau tidaknya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada Shopee express cabang Juwana. Dengan menggunakan bantuan alat statistic SPSS didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda**

Keterangan	Nilai Koefisien	T Hitung	Sig.
Konstanta	403	880	381
Kualitas Pelayanan	371	3,310	001
Tingkat Kepercayaan	311	3,26	001
Ketepatan Waktu	119	996	321

Sumber: Data Primer Diolah, SPSS 24/02, 2024

Berdasarkan tabel diatas, hasil persamaan uji regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 160 + 150 X_1 + 292 X_2 + 345 X_3 + e$$

Berdasarkan dari tabel diatas didapat persamaan regresi antar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait dengan signifikansi sebesar 0,05 yang dijabarkan seperti:

- a. Nilai konstanta sebesar 0,403 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Kepercayaan (X2), Ketepatan Waktu (X3) bernilai sama dengan 0, maka Kepuasan Pelanggan (Y) terdapat peningkatan sebesar 0,403 atau sebesar 4,03%.
  - b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,371 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan pelanggan (Y) akan terdapat peningkatan sebesar 0,371. Koefisien bernilai positif maka dapat diartikan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
  - c. Koefisien regresi variabel Tingkat Kepercayaan (X2) sebesar 0,311 yang apabila variabel independen lain nilainya tetap dan harga terdapat kenaikan 1%, artinya maka keputusan menabung (Y) akan terdapat peningkatan sebesar 0,311. Hasil dari uji tersebut bernilai positif dan dapat diartikan terdapat hubungan antara harga dengan kepuasan pelanggan.
  - d. Koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X3) sebesar 0,119 yang artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan ketepatan waktu pengiriman terdapat kenaikan 1%, maka kepuasan pelanggan (Y) akan terdapat peningkatan 0,119. Koefisien bernilai positif yang dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan waktu pengiriman dengan kepuasan pelanggan.
2. **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji ( $R^2$ ) adalah uji yang dipakai untuk mengukur kemampuan seberapa jauh variabel kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan ketepatan waktu dalam menunjukkan variabel kepuasan pelanggan dengan melihat nilai adjusted  $R^2$ . Adjusted  $R^2$  dalam uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) memiliki nilai berkisar  $0 < R^2 < 1$ , dan nilai adjusted  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel terikat sangat terbatas. Jika mendekati 1 maka variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan

untuk memprediksi variabel – variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat terlihat pada table berikut:

**Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 <sup>a</sup>	,411	,394	,66994

a. Predictors: (Constant), KETEPATAN WAKTU X3, TINGKAT KEPERCAYAAN X2, KUALITAS PELAYANAN X1

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN Y

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 24/02, 2024

Berdasarkan tabel diatas hasil dari pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R = 0,641$ . Hal ini mengindikasikan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan, dan ketepatan waktu mempunyai hubungan dengan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. berdasarkan hasil yang didapatkan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu berdasarkan nilai *Adjust R Square* 0,394 atau 39,4% yang berarti pengaruh variabel dependen sangat terbatasterhadap variabel independen, sedangkan sisa dari nilai *Adjust R Square* (60,6%) merupakan pengaruh dari variabel diluar penelitian.

### 3. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini merupakan uji yang dipakai untuk mengerti apakah variabel bebas secara serentak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variable yang terikat. Dalam pengambilan keputusan dilakukan melalui perbandingan nilai F hitung dengan melihat nilai signifikannya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan yaitu 5% (0,05). Pada derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$   $(110-3-1) = 106$  dengan nilai signifikan 5% yaitu 2,69. Table hasil olah uji secara simultan adalah seperti dibawah ini:

**Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	33,214	3	11,071	24,667	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	47,575	106	,449		
Total	80,789	109			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN Y

b. Predictors: (Constant), KETEPATAN WAKTU X3, TINGKAT KEPERCAYAAN X2, KUALITAS PELAYANAN X1

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 24/02, 2024

Hasil uji anova diatas memperoleh  $f_{hitung}$  sebesar 24,667 dan  $f_{tabel}$  2,69 menunjukkan bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dengan probabilitas signifikan ( $0,000 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Kepercayaan (X2), dan Ketepatan Waktu (X3) berpengaruh signifikansi terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

4. Uji Parsial (Uji T)

Uji T dipakai untuk mengerti pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu pengiriman apakah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial atau tidak.

Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji T) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,403	,458		,880	,381		
KUALITAS PELAYANAN X1	,371	,112	,341	3,310	,001	,525	1,905
1 TINGKAT KEPERCAYAAN X2	,311	,095	,316	3,260	,001	,592	1,689
KETEPATAN WAKTU X3	,119	,120	,087	,996	,321	,731	1,368

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN Y

Sumber: Data Kuesioner yang Diolah, SPSS 24/02, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa:

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana

Hasil dari uji t yang telah dilakukan, pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 3,310 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,659. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,310 > 1,659$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ).  $H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -$

$t_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  (5%). Sementara  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  (5%). Dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,310 > 1,659$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**b. Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana**

Hasil dari uji t yang telah dilakukan, pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 3,260 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,659. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,260 > 1,659$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ).  $H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  (5%). Sementara  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  (5%). Dikarenakan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,260 > 1,659$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**c. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana**

Hasil dari uji t yang telah dilakukan, pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 0,996 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,659. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,996 < 1,659$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,321 > 0,05$ ).  $H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  (5%). Sementara  $H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  (5%). Dikarenakan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,996 < 1,659$ ) dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $0,321 > 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**G. Pembahasan**

Berdasarkan pada hasil hipotesis yang telah digunakan untuk mengerti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana penjabarannya ialah:

**1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana**

Hasil regresi linier pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express

Cabang Juwana. Hal tersebut dapat diyakinkan dengan hasil uji t yang mana diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 3,310 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,659. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,310 > 1,659$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  diterima dalam arti lain kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Dikaprio Dewantoro,dkk (2020) bahwa Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan atau keinginan, serta untuk mengimbangi harapan seorang pelanggan dalam ketepatan dalam melakukan penyampaian. Hal ini ditunjukkan dengan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa tersebut kepada konsumennya maka akan menjadikan semakin baik juga kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Sebagai pihak yang mengkonsumsi dan membeli jasa atau produk tersebut, konsumenlah yang akan menilai bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.<sup>107</sup>

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat dibuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana. Dalam penelitian Shopee Express Cabang Juwana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkan, perusahaan sebisa mungkin memberikan kualitas pelayanan yang baik karena akan menjadi faktor penting keberhasilan sebuah perusahaan. Jawaban dari pernyataan responden mengenai kualitas pelayanan dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang baik akan memberikan rasa aman kepada konsumen dan membuat bahan pertimbangan untuk tetap konsisten dan apabila pelanggan merasa puas selanjutnya akan menciptakan keyakinan untuk tetap menggunakan jasa tersebut. Hal ini sesuai dengan Teori TPB, apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka kepuasan akan terpenuhi.

Penelitian ini mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Yayan Sudaryana pada tahun 2020 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif

---

<sup>107</sup> Dewantoro, Aryani, dan Marzuki, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE."

signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang.<sup>108</sup> Demikian menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.

## 2. Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana

Hasil regresi linier pada variabel tingkat kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana. Hal tersebut dapat diyakinkan dengan hasil uji t yang mana diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 3,260 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,659. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,260 > 1,659$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  diterima dalam arti lain tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Aisyah dan Tody pada tahun 2023 yang menyatakan bahwa Kepercayaan merupakan tolak ukur kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan agar semakin besar kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Tentunya dengan kepercayaan yang didapatkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>109</sup>

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat dibuktikan bahwa variabel tingkat kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana. Dalam penelitian Shopee Express Cabang Juwana menjaga hubungan baik bagi pelanggan hal ini dilakukan sehingga pelanggan merasa puas dan menjadi faktor penting keberhasilan sebuah perusahaan. Jawaban dari pernyataan responden mengenai tingkat kepercayaan dapat dijelaskan bahwa pelanggan merasa percaya dalam menggunakan jasa pengiriman Shopee Express sehingga berkonsistensi untuk selalu menggunakan jasa pengiriman Shopee Express Cabang Juwana. Maka sesuai dengan teori TPB, apabila konsumen sudah mempercayai suatu hal dan tidak pernah dikecewakan, maka konsumen akan merasa puas.

---

<sup>108</sup> Sudaryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang."

<sup>109</sup> Aisyah Ainun Unsiyah, Rois Arifin, dan M. Tody Arsyianto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang)."

Penelitian ini mendukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Rani, dkk pada tahun 2021 mengemukakan bahwa tingkat kepercayaan perpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan *E-commerce* Jakarta.<sup>110</sup> Demikian menyimpulkan bahwa variabel tingkat kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.

### 3. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana

Hasil regresi linier pada variabel ketepatan waktu pengiriman (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana hal tersebut diyakinkan dengan hasil uji t yang mana diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 0,996 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,659. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,996 < 1,659$ ) dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,321 > 0,05$ ). Hal ini dapat diartikan  $H_0$  ditolak dalam arti lain tidak terdapat pengaruh antara ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.

Hasil penelitian ini didukung pendapat dari Ade, dkk tahun 2023 yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu ialah jangka waktu dari konsumen memesan suatu produk sampai produk tersebut akan tiba ditangan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika sampainya barang ketangan konsumen dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Estimasi kedatangan barang akan menjadi dasar bagi konsumen untuk mengerti apakah jasa tersebut baik atau tidak. Pelanggan juga bisa melacak status pengiriman dengan sistem pelacak online atau web *trace and tracking* jika barang belum sampai kepenerima.<sup>111</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat dibuktikan jika variabel ketepatan waktu pengiriman tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana. Shopee Express mempunyai sistem pelacak sehingga pelanggan dapat melacak keberadaan barang dengan fitur resi sehingga pelanggan tidak perlu khawatir barang tidak sampai.

---

<sup>110</sup>Wijayanti, Saidani, dan Fidhyallah, “Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta.”

<sup>111</sup>Ade Andriani Renouw, Andrei Maryen, dan Apriani Maria Maris Ladopura, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong.”

Jawaban yang diberikan dari responden mengenai ketepatan waktu pengiriman dapat dijelaskan bahwa kedatangan barang sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan waktu pengiriman sesuai dengan jarak dan tenggat waktu yang ditetapkan. Namun setiap pengiriman biasanya terdapat kendala, dengan adanya kendala tersebut membuat pengiriman tidak tepat waktu sehingga pelanggan merasa tidak puas. Sesuai dengan TPB dimana konsumen tidak merasa puas dikarenakan seringnya masalah ketidaktepatan waktu.

Hasil dari penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni dan Fitri tahun 2023 yang menjelaskan bahwa ketepatan waktu pengiriman barang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express.<sup>112</sup> Dalam penelitian ini ketepatan waktu (X3) dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Cabang Juwana.



---

<sup>112</sup> Sri Wahyuni Nasution dan Fitri Ayu Nofirda, “PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA 2*, no. 1 (2023): 337–46.