JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI CAKRAWARTI
Volume 1 No. 4, 2026
DOI: https://doi.org/10.67183/jmac.v1i4.227

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sarah Apriliani Silitonga[1*], Dian Berliansyah Putra[2]

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika [1,2, 3]
Jl. Kramat Raya No.98. Jakarta Pusat, Indonesia
Email Korespondensi: sarahsilitonga3@gmail.com

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal. Kalideres baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 96 pelanggan PT J&T yang berdomisili di wilayah Kamal Kalideres. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden yang pernah menggunakan jasa PT J&T. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dan data dianalisis menggunakan SPSS versi 27 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 181,577 > F tabel (3,09) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R *square* sebesar 0,796 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 79,6% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 20,4% dijelaskan faktor lain di luar model penelitian.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Ketepatan Waktu Pengiriman; Kepuasan Pelanggan; Jasa Ekspedisi.

ABSTRACT
This study aims to analyze the effect of service quality and delivery timeliness on customer satisfaction at PT J&T Kamal Kalideres, both partially and simultaneously. This research employed a quantitative approach with an associative method. Data were collected through questionnaires distributed to 96 PT J&T customers residing in the Kamal Kalideres area. The sample was selected using purposive sampling based on predetermined respondent criteria. The research instrument used a five-point Likert scale, and the data were analyzed using SPSS version 27 through validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination analyses. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Delivery timeliness also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality and delivery timeliness significantly affect customer satisfaction, as indicated by an F-value of 181.577 > 3.09 and a significance level of 0.000 < 0.05. The R Square value of 0.796 indicates that the two independent variables explain 79.6% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 20.4% is explained by other factors outside the research model.
Keywords: Service Quality; Delivery Timeliness; Customer Satisfaction; Delivery Services.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan jasa pengiriman barang sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan logistik yang mampu memberikan pelayanan cepat, aman, dan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan logistik menyebabkan persaingan antarperusahaan ekspedisi di Indonesia semakin ketat. Berbagai perusahaan, seperti J&T Express, JNE, Pos Indonesia, SiCepat, AnterAja, TIKI, dan Wahana, terus meningkatkan daya saing melalui pengembangan teknologi, perluasan jaringan, serta peningkatan kualitas layanan (Khairi & Cahyadi, 2023) .

Received 24-09-2026; Revised 27-09-2026; Accepted 27-09-2026; Available Online 04-10-2026

© 2026 The Authors. Published by PT Cakrawarti Empat Proksi.
Jurnal Manajemen dan Akuntansi Cakrawarti (JMAC).
This work is licensed under CC BY 4.0.

Dalam kondisi persaingan jasa ekspedisi yang semakin berkembang, perusahaan tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan pengiriman, tetapi juga perlu memperhatikan pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek penting karena dapat menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks jasa pengiriman, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ketepatan waktu, kualitas layanan,kondisi barang, dan profesional karyawan (Daud & Mariyana, 2026).

Salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam industri jasa pengiriman mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, responsif, serta didukung sikap karyawan yang ramah dan dapat dipercaya (Astuti, 2026).

Dalam industri jasa pengiriman, kualitas pelayanan dapat tercermin dari kemampuan perusahaan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, responsif, aman, serta didukung oleh sikap karyawan yang ramah dan dapat dipercaya. kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan cara pegawai memberikan layanan, tetapi juga didukung oleh kesadaran pegawai, penerapan aturan kerja, kemampuan karyawan, struktur organisasi, serta ketersediaan fasilitas yang menunjang proses pelayanan (Fikih et al., 2025)

Ketepatan waktu pengiriman merupakan aspek penting dalam kegiatan jasa ekspedisi. Pelanggan mengharapkan barang yang dikirim dapat diterima sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan perusahaan. Ketidaksesuaian antara waktu yang dijanjikan dengan waktu penerimaan barang dapat menimbulkan ketidakpuasan, sedangkan pengiriman yang sesuai dengan estimasi dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kepuasan pelanggan. Penelitian (Wahyuni Nasution & Ayu Nofirda, 2023) menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. (Khurrohman & Junaidi, 2023) juga menemukan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Penelitian (Pasaribu et al., 2025) menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan jasa pengiriman.

Meskipun demikian, kondisi pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman dapat berbeda pada setiap wilayah operasional. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji kondisi pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres. Penelitian ini menggunakan data empiris yang diperoleh langsung dari pelanggan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai hubungan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman dengan kepuasan pelanggan pada objek penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; (2) pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan; dan (3) pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan jasa. Dalam jasa pengiriman barang, , Kualitas pelayanan tercermin dari aktivitas yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada konsumen. Pelayanan tersebut lebih berfokus pada pengalaman yang diterima dan dirasakan oleh konsumen, karena layanan bersifat tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang (Bahrun & Putra Gusti, 2023) jaminan keamanan dan kepercayaan, perhatian kepada pelanggan, serta fasilitas fisik yang mendukung pelayanan. Menurut (Maulina & Cahyono, 2022), indikator kualitas pelayanan meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Kelima aspek tersebut dapat digunakan untuk melihat bagaimana pelanggan menilai pelayanan yang diterima selama menggunakan jasa perusahaan.

Ketepatan waktu dalam pelayanan perlu diperhatikan agar proses penyelesaian sesuai dengan jadwal yang ditetapkan dan informasi yang diberikan tetap relevan bagi pelanggan (Sitompul et al., 2022). Perusahaan perlu memastikan pengiriman barang sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan agar pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan (Dwi Aulia Violetta Hapsari et al., 2024) . Ketepatan waktu terjadi ketika pesanan diterima pelanggan secara lengkap sesuai tanggal yang telah disepakati antara pihak penjual dan pembeli beberapa indikator ketepatan waktu pengiriman, yaitu kesesuaian waktu pengiriman dengan estimasi, kecepatan pengiriman barang, konsistensi waktu pengiriman, ketepatan barang sampai kepada pelanggan, sistem tracking atau pelacakan, serta perencanaan dan pengendalian logistik(Maulina & Cahyono, 2022).

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka (Anjani et al., n.d.)**.** Kepuasan pelanggan sangat penting karena berhubungan dengan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan menggunakan kembali jasa perusahaan dan merekomendasikannya kepada pihak lain (Delia et al., 2026). Menurut (Maulina &

Cahyono, 2022), kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui keinginan menggunakan kembali jasa perusahaan, kesediaan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, kepercayaan terhadap kualitas layanan, serta keputusan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan yang sama.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres.

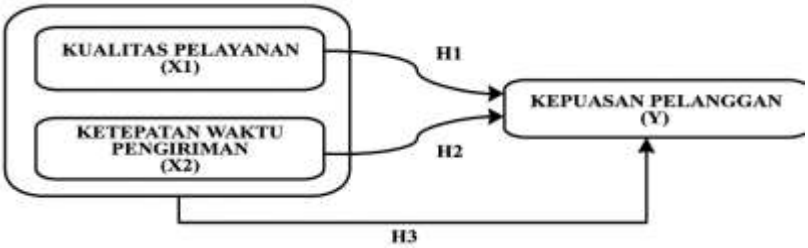
H2: Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres.

H3: Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman sebagai variabel independen dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen pada PT J&T Kamal Kalideres. Kualitas pelayanan (X1) mencerminkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, maka *semakin* besar kemungkinan pelanggan merasa puas terhadap jasa yang digunakan.

Selain kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman (X2) merupakan aspek penting dalam jasa ekspedisi karena berkaitan dengan kesesuaian waktu penerimaan barang dengan estimasi yang diberikan kepada pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman yang baik dapat memberikan kepastian dan memenuhi harapan pelanggan sehingga berhubungan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan (X1) dan ketepatan waktu pengiriman (X2) sebagai variabel yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), baik secara parsial maupun secara simultan. Hubungan antarvariabel dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui kerangka konseptual sebagai berikut:



Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Gambar 1.Kerangka Konseptual

Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini menjadi dasar dalam pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Penelitian dilakukan pada pelanggan PT J&T Kamal Kalideres. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah menggunakan jasa PT J&T di wilayah Kamal Kalideres. Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian (Subhaktiyasa, 2024). Populasi penelitian merupakan pelanggan yang pernah menggunakan jasa pengiriman PT J&T Kamal Kalideres. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik nonprobability sampling dengan metode purposive sampling. Kriteria responden meliputi pelanggan yang pernah menggunakan jasa PT J&T, berdomisili di wilayah Kamal Kalideres, serta berada dalam rentang usia yang ditetapkan dalam penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini belum diketahui secara pasti. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Cochran sebagaimana dikemukakan oleh (sugiono, 2022) Rumus Cochran digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada populasi yang jumlahnya belum diketahui secara pasti.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 sampai 5. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan ketepatan waktu pengiriman (X2), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y). Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 27. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Model regresi linear berganda yang digunakan adalah: n, X1 merupakan kualitas pelayanan, X2 merupakan ketepatan waktu pengiriman, a merupakan konstanta, b1 dan b2 merupakan koefisien regresi, dan e merupakan error.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-laki	44
Jenis Kelamin	Perempuan	52
Usia	18–20 tahun	11
Usia	21–30 tahun	56
Usia	31–40 tahun	23
Usia	41–50 tahun	6
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	2
Pekerjaan	Karyawan Swasta	78
Pekerjaan	Pegawai Negeri	3
Pekerjaan	Pelajar	13

Sumber: (Data penelitian, 2026)

Responden perempuan berjumlah lebih banyak daripada laki-laki. Kelompok usia 21–30 tahun merupakan kelompok terbesar, sedangkan dari sisi pekerjaan responden paling banyak merupakan karyawan swasta.

4.2. Hasil Uji Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

BUTIR	R-hitung		
	X1	X2	X3
1	0,610	0,659	0,748
2	0,686	0,683	0,659
3	0,680	0,719	0,753
4	0,697	0,751	0,671
5	0,735	0,599	0,673
6	0,648	0,789	0,700
7	0,686	0,819	0,777
8	0,660	0,785	0,721
9	0,678	0,709	
10	0,738	0,694	
11	0,719	0,699	
12	0,678	0,819	
13	0,588		
14	0,655		
15			

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kepuasan pelanggan memiliki nilai r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel sebesar 0,195. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	15	0,915	Reliabel
Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)	12	0,918	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	8	0,862	Reliabel

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,915 untuk kualitas pelayanan, 0,918 untuk ketepatan waktu pengiriman, dan 0,862 untuk kepuasan pelanggan. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

4.2.3 Hasil Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a],[b]	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.27405504
Most Extreme Differences	Absolute	0.087
	Positive	0.047
	Negative	-0.087
Test Statistic		0.087
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]		0.073
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[d]	Sig.	0.076
	99% Confidence Interval – Lower Bound	0.070
	99% Confidence Interval – Upper Bound	0.083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria bahwa apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka residual dinyatakan berdistribusi normal.
Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,073. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual dalam model penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi dan data layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

4.2.4 Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

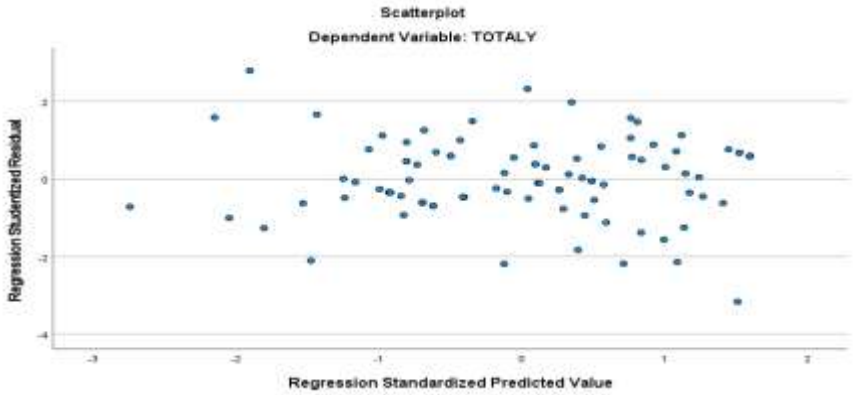
Model	Variabel	Collinearity Statistics - Tolerance	Collinearity Statistics - VIF
1	Kualitas Pelayanan (X2)	0,284	3,520
	Ketepatan Waktu Pengiriman (X1)	0,284	3,520

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model dinyatakan tidak mengalami multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.
Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,284 dan VIF sebesar 3,520. Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) juga memiliki nilai Tolerance sebesar 0,284 dan VIF sebesar 3,520. Karena seluruh nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antarvariabel independen. Dengan demikian, kedua variabel tersebut layak digunakan dalam model regresi.

4.2.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pengujian dilakukan dengan melihat pola pada grafik scatterplot.
Berdasarkan hasil scatterplot, titik-titik residual terlihat menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Artinya, varians residual dalam model penelitian relatif konstan sehingga model regresi layak digunakan.

4.2.6 Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 6 Hasil Uji t

No	Variabel	T-hitung	T-tabel	sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	3.714	1.986	0.000	$H0_1$ ditolak dan Ha_1 diterima
2	Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2)	6.820	1.986	0.000	$H0_2$ ditolak dan Ha_2 diterima

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial. Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai t-hitung sebesar 3,714, sedangkan t-tabel sebesar 1,986, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Karena t-hitung lebih besar daripada t-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
Selanjutnya, variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 6,820, lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,986, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, Ketepatan Waktu Pengiriman secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
Berdasarkan nilai Beta terstandar, Ketepatan Waktu Pengiriman memiliki nilai Beta sebesar 0,599, sedangkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,326. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam model penelitian ini Ketepatan Waktu Pengiriman memiliki koefisien pengaruh yang lebih besar dibandingkan Kualitas Pelayanan.

4.2.7 Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 7 Hasil Uji F

No	Variabel	F-hitung	F-tabel	sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X_1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2)	181.577	3.09	0.000	$H0_3$ ditolak dan Ha_3 diterima

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian menunjukkan nilai F-hitung sebesar 181,577, sedangkan F-tabel sebesar 3,09, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.
Karena nilai F-hitung lebih besar daripada F-tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres.

4.2.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,892	0,796	0,792	1,288

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai R sebesar 0,892 dan R Square sebesar 0,796.
Nilai R Square sebesar 0,796 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 79,6%, sedangkan 20,4% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,792 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan tetap sebesar 79,2%.
Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa model penelitian telah memenuhi asumsi klasik dan dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan. Kedua variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres.

4.2.9 Analisis Linier Berganda

Tabel 9 Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
1 (Constant)	6,508	1,943		3,350	0,001
TOTAL X1	0,156	0,055	0,293	2,836	0,006
TOTAL X2	0,354	0,063	0,582	5,630	0,000

Sumber: (Data diolah SPSS 27, 2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan Y = 6,508 + 0,156X1 + 0,354X2 + e. Koefisien X1 sebesar 0,156 dan X2 sebesar 0,354 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai t = 2,836 dan Sig. = 0,006, sedangkan ketepatan waktu pengiriman juga berpengaruh signifikan dengan nilai t = 5,630 dan Sig. = 0,000. Nilai Beta X2 (0,582) lebih besar daripada X1 (0,293), sehingga ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh relatif lebih besar terhadap kepuasan pelanggan.

4.4 Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam hasil penelitian, jaminan keamanan paket dan kesigapan petugas memperoleh penilaian

yang tinggi dari pelanggan. Sementara itu, fasilitas ruang tunggu memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah sehingga dapat menjadi salah satu aspek yang perlu dievaluasi perusahaan.
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wahyuni Nasution & Ayu Nofirda, 2023) yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Temuan ini juga mendukung penelitian (Khurrohman & Junaidi, 2023) mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan
Hasil uji parsial menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t-hitung sebesar 6,820 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,986, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kesesuaian waktu pengiriman dengan estimasi memperoleh skor rata-rata 4,54, sedangkan ketepatan waktu paket sampai ke tujuan memperoleh skor rata-rata 4,47. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian antara estimasi dan waktu penerimaan barang menjadi aspek yang mendapat perhatian tinggi dari pelanggan.
Sebaliknya, aspek kecepatan penanganan kurir ketika melakukan pengantaran pada kondisi cuaca buruk memperoleh skor rata-rata 4,11. Hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan untuk mengantisipasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Khurrohman & Junaidi, 2023)yang menemukan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Temuan ini juga sejalan dengan (Wahyuni Nasution & Ayu Nofirda, 2023) yang menempatkan ketepatan waktu pengiriman sebagai salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan
Berdasarkan hasil uji simultan, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai F-hitung sebesar 181,577 > F-tabel sebesar 3,09, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres. Nilai R Square sebesar 0,796 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman dalam model penelitian mampu menjelaskan 79,6% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 20,4% lainnya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.
Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada objek penelitian berkaitan dengan dua aspek utama yang diteliti, yaitu kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan perusahaan serta kemampuan perusahaan memenuhi waktu pengiriman yang telah dijanjikan. Berdasarkan hasil penelitian, ketepatan waktu pengiriman menunjukkan kontribusi parsial yang lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, konsistensi terhadap estimasi waktu pengiriman menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam pengelolaan layanan PT J&T Kamal Kalideres, dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres, dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT J&T Kamal Kalideres. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkaitan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.
Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung 6,820 > 1,986 dengan signifikansi 0,000 < 0,05.
Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan melalui nilai F-hitung 181,577 > 3,09 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R Square sebesar 0,796 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 79,6% variasi kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

PT J&T Kamal Kalideres perlu mempertahankan kualitas pelayanan, khususnya dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Perusahaan juga dapat melakukan evaluasi terhadap fasilitas pelayanan, terutama aspek kenyamanan ruang tunggu. Dalam aspek ketepatan waktu pengiriman, perusahaan perlu mempertahankan konsistensi pengiriman sesuai estimasi yang diberikan kepada pelanggan. Pengawasan terhadap proses distribusi, pengelolaan jadwal, koordinasi antarbagian, dan pemantauan kendala pengiriman dapat terus ditingkatkan untuk mengurangi kemungkinan keterlambatan.

Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, citra merek, penanganan keluhan, loyalitas pelanggan, dan kualitas sistem tracking. Penelitian juga dapat dilakukan dengan jumlah responden dan wilayah yang lebih luas atau membandingkan beberapa cabang perusahaan jasa pengiriman.

REFERENSI

Anjani, R. N., Pengaruh, H., Pelayanan, K., Kepuasan, D., Terhadap, P., & Pelanggan, L. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J & T Exspress Cipadung Kota Bandung Program Studi Administrasi Bisnis , Universitas Sangga Buana YPKP , Bandung Pelayanan yang bertujuan memperole. *JURNAL DIMMENSI*, *3*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.32897/dimmensi.v3i1.2009

Astuti, D. A. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan J & T Ekspress. *Ebisnis Manajemen*. https://doi.org/https://doi.org/10.59603/ebisman.v4i1.1256

Bahrun, K., & Putra Gusti, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)e-ISSN 2723-424X*, 44–51. https://doi.org/https://doi.org/10.61567/jmmib.v4i1.156

Daud, S., & Mariyana, M. (2026). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengiriman Paket (Studi Kasus pada PT . Kiki Ratu Intan Express). *Jurnal Arastima*, *6*(1), 25–32. https://doi.org/https://doi.org/10.32493/jaras.v6i1.58399

Delia, S., Putri, D., & Firdausi, Y. K. (2026). Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT. ANDIARTA MUZIZAT NINJAXPRESS SIDOARJO. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, *15*(01), 481–495. https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jmk.v15i01.53726

Dwi Aulia Violetta Hapsari, J., Primadi, A., & Tohir, M. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, *1*(2), 73–81. https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2.208

Fikih, Kurniawan, P., & Kustandi, T. (2025). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Harjamukti. *Indonesia Economic Journal*, *1*(2), 1199–1212. https://doi.org/https://doi.org/10.63822/asx1ba26

Khairi, L. I., & Cahyadi, E. R. (2023). Pengaruh Logistics Service Quality terhadap Custumer Satisfaction dan Custumer Loyalty pada Pengguna JNE dan J&T Ekspress di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, *9*(2), 671–683. https://doi.org/https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.671

Khurrohman, T., & Junaidi, M. R. (2023). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Ournal of Economics and Business Research (JUEBIR), 2(2), 142–153.*, *2*(2), 142–153. https://doi.org/https://doi.org/10.22515/juebir.v2i2.7858

Maulina, D., & Cahyono, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mitra tani di kabupaten kebumen. *JURNAL ILMIAH SULTAN AGUNG*, *September*, 835–849.

Pasaribu, Y. R., Prasetyo, T. A., & Adillabibi, F. (2025). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kondisi Paket terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Layanan JNE di Kota Purwokerto. *Journal of Comprehensive Science*, *4*(6), 1804–1814. https://doi.org/10.59188/jcs.v4i6.3271

Sitompul, selvy christian, Sulaksono, H., & Ahmad, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express jember. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, *6*(3). https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i3.18720

Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, *9*, 2721–2731. https://doi.org/https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657

sugiono. (2022). *pengertian populasi*.

Wahyuni Nasution, S., & Ayu Nofirda, F. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, *2*(1), 337–347.