



Dampak Layanan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Ekspedisi (Studi Kasus : Lion Parcel Sub Agen Tegal)

Supono Syafiq^{1*}, Farrell Pratama Nugraha², Saifullah Maulana Muqlis³

¹⁻³ Vokasi, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Indonesia

Email : supono@ulbi.ac.id¹, farrellpratama2@gmail.com², maulana20@gmail.com³

Abstract. *The development of information technology and the increasing use of e-commerce is driving demand for fast and reliable delivery services. This research aims to analyze the impact of delivery time services on customer satisfaction at expedition service companies, with a case study of Lion Parcel Sub Agent Tegal. The research method used is a quantitative method with a survey approach by distributing questionnaires to Lion Parcel Tegal customers. Data were analyzed using validity, reliability, correlation and simple regression tests with the help of SPSS 25 software. The research results showed that there was a significant relationship between delivery speed and customer satisfaction level, with a correlation value of 0.911 and an influence of 83%. This indicates that the faster the delivery service, the higher the level of customer satisfaction. It is hoped that this study can be a reference for expedition service companies in improving the quality of their services to compete in the competitive logistics industry.*

Keywords: *Delivery Speed, Customer Satisfaction, Expedition Services, Logistics*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan e-commerce mendorong permintaan akan layanan pengiriman yang cepat dan handal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak layanan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa ekspedisi, dengan studi kasus Lion Parcel Sub Agen Tegal. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Lion Parcel Tegal. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, korelasi, dan regresi sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecepatan pengiriman dan tingkat kepuasan pelanggan, dengan nilai korelasi sebesar 0,911 dan pengaruh sebesar 83%. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin cepat layanan pengiriman, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Studi ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan jasa ekspedisi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka untuk bersaing di industri logistik yang kompetitif.

Kata Kunci: Kecepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, Jasa Ekspedisi, Logistik

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah mengubah pola belanja konsumen secara signifikan. Pertumbuhan e-commerce ini meningkatkan permintaan akan layanan pengiriman yang cepat dan handal, yang merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dalam konteks tersebut, ilmu manajemen logistik sangat dibutuhkan dalam proses pengendalian barang secara efektif dan efisien, adapun menurut Boy S. Sabarguna (2005) adalah manajemen dan pengembalian barang-barang layanan dan perlengkapan mulai dari akuisisi sampai disposisi. Ekspedisi termasuk dalam kegiatan logistik, Ekspedisi itu sendiri merupakan kegiatan pengiriman barang, atau juga bisa diartikan sebagai perusahaan pengangkutan barang, sedangkan Jasa ekspedisi adalah layanan yang menyediakan pengantaran barang dari satu lokasi ke lokasi lain, baik itu antar kota, provinsi, maupun internasional. Lion Parcel yang merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi terbesar di Indonesia, memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang bagi konsumen ecommerce. Dalam penelitian ini penulis

berfokus pada Lion Parcel Tegal yang beralamat di jl. Cik ditiro no. 15 RT 14 RW 04 Kel. Grogol Kec. Dukuhturi Kabupaten Tegal, Jawa Tengah.

Kabupaten Tegal terletak di bagian barat laut Provinsi Jawa Tengah. Luas wilayahnya adalah 878,79 km². Menurut Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Kabupaten Tegal merupakan salah satu daerah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah dengan Ibu Kota Slawi. Terletak antara 108°57'6 s/d 109°21'30 Bujur Timur dan 6°50'41" s/d 7°15 15'30" Lintang Selatan. Dengan keberadaan sebagai salah satu daerah yang melingkupi wilayah pesisir utara bagian barat Jawa Tengah, Kabupaten Tegal menempati posisi strategis di persilangan arus transportasi SemarangCirebon-Jakarta dan Jakarta-Tegal-Cilacap dengan fasilitas pelabuhan di Kota Tegal. Adapun batasbatas wilayah Kabupaten Tegal adalah sebelah Utara Kota Tegal dan Laut Jawa, sebelah Timur Kabupaten Pemalang, sebelah Barat Kabupaten Brebes, sebelah Selatan Kabupaten Brebes dan Kabupaten Banyumas. Terdapat wilayah administrasi yang terdiri atas 18 kecamatan, 281 desa dan 6 kelurahan. Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal, Populasi atau jumlah penduduk di Kabupaten Tegal tercatat sebanyak 1,73 juta jiwa data per 2024 dengan detail sebagai berikut :

Tabel 1. Populasi masyarakat Tegal

| No. | Kecamatan | Pria | Wanita | Jumlah |
|-------|---------------|---------|---------|-----------|
| 1. | Margasari | 60.986 | 58.967 | 119.953 |
| 2. | Bumijawa | 55.802 | 52.661 | 108.463 |
| 3. | Bojong | 42.658 | 40.377 | 83.035 |
| 4. | Balapulang | 52.369 | 50.465 | 102.834 |
| 5. | Pagerbarang | 34.016 | 33.452 | 67.468 |
| 6. | Lebaksiu | 52.078 | 51.290 | 103.368 |
| 7. | Jatinegara | 34.432 | 32.917 | 67.349 |
| 8. | Kedungbanteng | 24.695 | 24.171 | 48.866 |
| 9. | Pangkah | 62.227 | 60.154 | 122.381 |
| 10. | Slawi | 41.650 | 41.453 | 83.103 |
| 11. | Dukuhwaru | 37.163 | 36.471 | 73.634 |
| 12. | Adiwerna | 72.186 | 68.754 | 140.940 |
| 13. | Dukuhturi | 53.655 | 51.103 | 104.758 |
| 14. | Talang | 57.278 | 54.327 | 111.605 |
| 15. | Tarub | 47.344 | 45.864 | 93.208 |
| 16. | Kramat | 61.579 | 60.382 | 121.961 |
| 17. | Suradadi | 51.477 | 49.550 | 101.027 |
| 18. | Warureja | 37.554 | 35.990 | 73.544 |
| Total | | 879.149 | 848.348 | 1.727.497 |

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal (2024)

Data diatas dibagi menjadi setiap kecamatannya dan berdasarkan jenis kelamin. menurut Badan Pusat Statistik Nasional Provinsi Jawa Tengah, jumlah dari penduduk Kabupaten Tegal berada diposisi nomor 4 setelah Kabupaten Brebes, Kabupaten Cilacap, dan Kabupaten Banyumas. Meningkatkan kebutuhan akan pengiriman barang antar-kota dan antar-pulau. Serta Pertumbuhan e-commerce meningkatkan yang mana berdampak pada kebutuhan akan jasa pengiriman cepat dan terpercaya. Hal tersebut dapat merupakan peluang untuk mengembangkan perusahaan agar dapat menjangkau pasar yang lebih luas.

Meningkatnya persaingan dalam industri jasa ekspedisi mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Salah satu aspek yang menjadi fokus utama adalah kecepatan pengiriman. Penulis melakukan analisis berdasarkan ulasan pada *google maps* dan survei kepuasan pelanggan Lion Parcel Tegal dan mendapatkan hasil yang signifikan antara kecepatan pengiriman dan kepuasan pelanggan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecepatan pengiriman dan kepuasan pelanggan. Namun, setiap pasar memiliki karakteristik unik.pada saat yang sama, Lion Parcel menghadapi berbagai tantangan operasional dalam memenuhi permintaan pengiriman cepat. Infrastruktur yang tidak merata, kendala lalu lintas, dan faktor eksternal lainnya dapat mempengaruhi kinerja pengiriman. Mengacu pada penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Besar pada salah satu perusahaan jasa ekspedisi Lion Parcel yang berada di kota Tegal.

Tujuan

- Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman cepat Lion Parcel.
- Menganalisis pengaruh kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

2. METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam pelaksanaannya, metode pengumpulan data yang dilakukan ialah bersumber data primer menggunakan kuesioner dengan batasan responden berstatus sebagai pengguna jasa ekspedisi Lion Parcel Sub Agen Tegal untuk mengetahui pengaruh kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan data skala ordinal, dimana skala yang digunakan ialah skala likert (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju) selanjutnya untuk melakukan pengujian statistik yaitu menggunakan uji regresi linier sederhana dengan *software* SPSS.

Pelaksanaan Internship

Profil Perusahaan

Lion Parcel (PT Lion Express) merupakan perusahaan logistik yang berdiri sejak 14 Februari 2013 melayani first, middle, dan last mile baik untuk pengiriman domestik maupun

internasional. Didukung oleh lebih dari 7.000 agen, 15.000 kurir pengiriman, dan 3.000 armada, jaringan pengiriman Lion Parcel saat ini menjangkau 98% kecamatan di 34 provinsi di Indonesia. Lion Parcel juga didukung oleh jaringan dan infrastruktur Lion Group untuk menghubungkan masyarakat tanpa batasan waktu dan jarak guna memberikan layanan logistik yang terjangkau. Lion Parcel menyediakan berbagai layanan pengiriman dan pemenuhan logistik. Seperti layanan pengiriman berdasarkan kecepatan, berat, dan tujuan pengirimannya. Selain itu Lion Parcel juga melayani *fullfiment* untuk konsumen, seperti sewa gudang sebagai penyimpanan barang untuk mendukung bisnis e-commerce dan UMKM dan Pengambilan paket langsung dari lokasi pelanggan untuk dikirim ke tujuan. Dimana Setiap layanan memiliki ketentuan dan estimasi waktu pengiriman yang berbeda, disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Adapun dalam penelitian ini fokus pada salah satu agen terletak di kota Tegal yang beralamat di jl. Cik ditiro no. 15 RT 14 RW 04 Kel. Grogol Kec. Dukuhturi Kabupaten Tegal, Jawa Tengah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pekerjaan

Menurut Sugiyono (2021), analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan Analisis Kuantitatif, karena Fokus pada data numerik. Metode yang digunakan adalah statistik inferensial (uji hipotesis, analisis regresi), Adapun untuk alat yang digunakan dalam pengerjaan adalah *software* statistik SPSS.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yang akan kami uji adalah Masyarakat Tegal yang menggunakan jasa ekspedisi Lion Parcel Tegal, Adapun untuk periode waktunya selama 1 bulan terakhir, Pada penelitian ini jumlah populasi telah diketahui secara pasti, maka rumus yang digunakan dalam perhitungan sampel ialah rumus Slovin yang ditemukan pada tahun 1960. Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel 99 orang dengan kriteria yakni Masyarakat yang berdomisili di Kota dan Kabupaten Tegal dan menggunakan Lion Parcel Tegal. Dalam artian konsumen Lion Parcel Tegal.

Uji Validitas

Menurut Arikunto (dalam Wahyuning, 2021) validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran suatu tes. Item akan dikatakan valid apabila terjadi korelasi yang kuat dengan skor totalnya. Pengujian validitas item dalam SPSS dengan menggunakan dua alat analisis yaitu *Corrected Item Total Correlation* dan Korelasi Pearson. Teknik uji validitas korelasi Pearson yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item. Kemudian, pengujian dilakukan. **Apabila nilai positif dan r hitung $>$ r tabel, maka item dapat dinyatakan valid.**

Jika r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid.

Tabel 2. Uji Hasil Uji Validitas

| No Pertanyaan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|---|----------|---------|------------|
| Uji Validitas Layanan Kecepatan Pengiriman | | | |
| 1 | 0,676 | 0,444 | Valid |
| 2 | 0,656 | 0,444 | Valid |
| 3 | 0,737 | 0,444 | Valid |
| 4 | 0,611 | 0,444 | Valid |
| 5 | 0,564 | 0,444 | Valid |
| 6 | 0,658 | 0,444 | Valid |
| 7 | 0,653 | 0,444 | Valid |
| 8 | 0,540 | 0,444 | Valid |
| 9 | 0,522 | 0,444 | Valid |
| Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | | | |
| 1 | 0,634 | 0,444 | Valid |
| 2 | 0,718 | 0,444 | Valid |
| 3 | 0,773 | 0,444 | Valid |
| 4 | 0,822 | 0,444 | Valid |
| 5 | 0,469 | 0,444 | Valid |
| 6 | 0,634 | 0,444 | Valid |
| 7 | 0,822 | 0,444 | Valid |

| No. | Tingkat Signifikansi | | No. | Tingkat Signifikansi | | No. | Tingkat Signifikansi | |
|-----|----------------------|-------|-----|----------------------|-------|------|----------------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 27 | 0,381 | 0,487 | 55 | 0,266 | 0,345 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 28 | 0,374 | 0,478 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 29 | 0,367 | 0,470 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 30 | 0,361 | 0,463 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 31 | 0,355 | 0,456 | 75 | 0,227 | 0,296 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 32 | 0,349 | 0,449 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 33 | 0,344 | 0,422 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 34 | 0,339 | 0,436 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 35 | 0,334 | 0,430 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 36 | 0,329 | 0,424 | 100 | 0,195 | 0,256 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 37 | 0,325 | 0,418 | 125 | 0,176 | 0,230 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 38 | 0,320 | 0,413 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 39 | 0,316 | 0,408 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 40 | 0,312 | 0,403 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 41 | 0,308 | 0,398 | 300 | 0,113 | 0,148 |
| 18 | 0,468 | 0,590 | 42 | 0,304 | 0,393 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 43 | 0,301 | 0,389 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 44 | 0,297 | 0,389 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| 21 | 0,433 | 0,549 | 45 | 0,294 | 0,384 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 46 | 0,291 | 0,380 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 47 | 0,288 | 0,376 | 900 | 0,065 | 0,086 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 48 | 0,284 | 0,368 | 1000 | 0,062 | 0,081 |

Gambar 1. Tabel Signifikansi

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan Tabel 2. Uji Validitas variabel kecepatan pengiriman dan kepuasan pelanggan diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan dari setiap variabel dinyatakan valid karena nilai r hitung pada masing masing item lebih besar dari nilai r tabel yakni 0.444.

Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan ialah *Cronbach's Alpha* (α), teknik ini memiliki nilai antara 0 – 1, dimana nilai yang lebih tinggi merepresentasikan tingkat reliabilitas yang lebih baik dan umum digunakan dalam penelitian psikologi, sosial, dll. Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur sejauh mana item dalam instrumen tersebut memberikan hasil yang seragam dan konsisten. Berikut nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* :

Tabel 3. Cronbach's Alpha

| Nilai Cronbach's Alpha | Tingkat Keandalan |
|------------------------|-------------------|
| 0.0 – 0.20 | Kurang Andal |
| >0.20 – 0.40 | Agak Andal |
| >0.40 – 0.60 | Cukup Andal |
| >0.60 – 0.80 | Andal |
| >0.80 – 1.00 | Sangat Andal |

Tabel 4. Uji Reliabilitas

| Uji Reabilitas Variabel | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items</i> |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Layanan Kecepatan Pengiriman | 0,801 | 9 |
| Kepuasan Pelanggan | 0,784 | 7 |

Sumber: Hasil Data Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel uji realibilitas diatas dapat dilihat bahwa *N of Item* pada Keputusan dalam pembelian kartu operator yaitu 6 item dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.801 dan 0,784 Maka dapat disimpulkan bahwa kedua item angket pada setiap variabel reliabel atau konsisten karena memiliki rentang nilai >0.40 – 0.60 (Cukup Andal).

Uji Korelasi

Uji korelasi merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana dua variabel saling berkaitan satu sama lain dan seberapa kuat hubungannya (Wahyuning, 2021). Terdapat dua uji korelasi yang paling umum digunakan yakni uji korelasi Spearman dan uji korelasi *Pearson Prodeuct-Moment Correlation*. Uji Spearman ialah uji yang tidak memerlukan asumsi bahwa data berdistribusi normal. Nilai korelasi tidak dihitung berdasarkan nilai aktual suatu data, melainkan melalui peringkat diberikan pada suatu data. Uji ini biasa digunakan untuk menguji data berskala ordinal. Sedangkan uji korelasi *Pearson Prodeuct- Moment Correlation* merupakan uji yang memiliki syarat lolos uji asumsi data berdistribusi normal. Uji ini digunakan

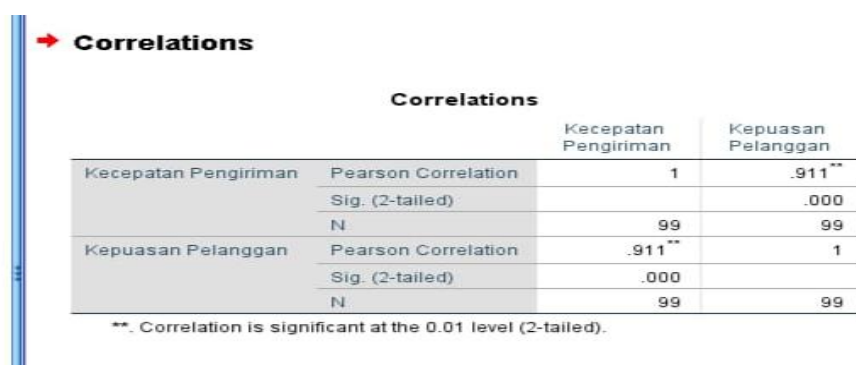
untuk menguji data berskala interval atau rasio. (Exsight, n.d.)

Pada penelitian ini uji korelasi yang digunakan ialah uji korelasi *Spearman*. Uji ini digunakan karena kuesioner pada penelitian ini menggunakan data skala ordinal, dimana skala yang digunakan ialah skala likert (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju) dan terdapat urutan dalam pengkategoriannya. Berikut tabel tingkat kekuatan korelasi hitung :

Tabel 5. Korelasi Spearman

| Nilai Korelasi | Interpretasi |
|----------------|--------------|
| 0.0000-0.199 | Sangat Lemah |
| 0.200-0.399 | Lemah |
| 0.400-0.599 | Sedang |
| 0.600-0.799 | Kuat |
| 0.800-1.000 | Sangat Kuat |

Hasil uji korelasi dikategorikan sedang, dimana hasil hitung korelasi variabel X (*Review pemanfaatan m-commerce*) dengan variabel Y (Keputusan Pembelian) sebesar 0.450 Seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :



Correlations

| | | Kecepatan Pengiriman | Kepuasan Pelanggan |
|----------------------|---------------------|----------------------|--------------------|
| Kecepatan Pengiriman | Pearson Correlation | 1 | .911** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 99 | 99 |
| Kepuasan Pelanggan | Pearson Correlation | .911** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 99 | 99 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2. Tabel Uji Korelasi

Sumber: *Software IBM SPSS Statistics 25*

Menurut Ghozali (2018) jika nilai sig < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antar tabel yang diuji. Sebaliknya, apabila nilai sig > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi antara tabel yang diuji. Pada hasil uji SPSS diatas, dapat dilihat bahwa nilai sig dari hasil perhitungan sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara variabel X (Kecepatan Pengiriman) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Uji Regresi Sederhana

Regresi yang digunakan dalam penelitian ini ialah regresi linear sederhana. Analisis ini berguna untuk mengetahui variabel-variabel kunci yang memiliki pengaruh terhadap suatu variabel terikat (Wahyuning, 2021). Rumus persamaan regresi sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

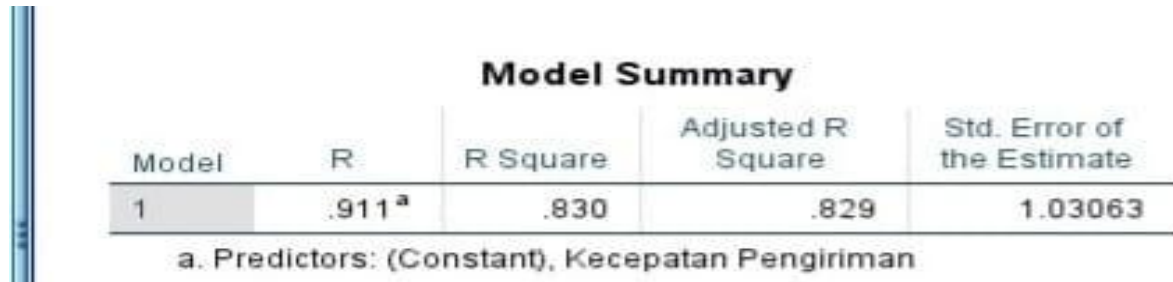
Keterangan :

Y : Variabel dependen (variabel terikat)

A : Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

B : Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

X : Variabel independen (variabel bebas)



The image shows a screenshot of the 'Model Summary' table from IBM SPSS Statistics. The table has five columns: Model, R, R Square, Adjusted R Square, and Std. Error of the Estimate. There is one row for Model 1. The R value is .911 with a superscript 'a'. The R Square value is .830. The Adjusted R Square value is .829. The Std. Error of the Estimate value is 1.03063. Below the table, there is a note: 'a. Predictors: (Constant), Kecepatan Pengiriman'.

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .911 ^a | .830 | .829 | 1.03063 |

a. Predictors: (Constant), Kecepatan Pengiriman

Gambar 3. Tabel Variabel

Sumber: Software IBM SPSS Statistics 25

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai hubungan/ korelasi (R) sebesar 0.902 dan pengaruh variabel X terhadap variabel Y (koefisien determinasi / R^2) sebesar 0.830. Dengan kata lain, pengaruh variabel kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 83% sedangkan sisanya yakni 17% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X.

$$Y = 3,242 + 0,674X$$

Nilai konstanta positif sebesar 3,242 menunjukkan bahwa variabel independen (Kecepatan Pengiriman) berpengaruh positif.

Uji T

Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan pada masing- masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Hipotesis :

- H0 : Kecepatan pengiriman tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa ekspedisi Lion Parcel Tegal.
- H1 : Kecepatan pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa ekspedisi Lion Parcel Tegal

Taraf signifikansi yang ditentukan oleh penulis ialah $\alpha = 0,05$ atau 5%. Jika t hitung > t tabel, maka H0 ditolak dan H1 diterima, menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kecepatan pengiriman (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Jika t hitung < t tabel, maka H0 diterima dan H1 ditolak, menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara kecepatan pengiriman (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji T karena data penelitian yang digunakan tidak terlalu banyak sehingga dapat dilakukan pengujian dengan metode Uji T.

| Pr df | 0.25 0.50 | 0.10 0.20 | 0.05 0.10 | 0.025 0.050 | 0.01 0.02 | 0.005 0.010 | 0.001 0.002 |
|----------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|
| 81 | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82 | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83 | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84 | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85 | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86 | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87 | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88 | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89 | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90 | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91 | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92 | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93 | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94 | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95 | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96 | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97 | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98 | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99 | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |

Gambar 4. T Tabel

Sumber: Junaidi, 2013

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3.242 | .956 | 3.391 | .001 |
| | Kecepatan Pengiriman | .674 | .031 | .911 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Gambar 4. T Hitung

Sumber: SPSS 25

Pada tabel *coefficients* nilai t hitung sebesar 21.800 lebih besar dari nilai t tabel yakni 2.36461. Sehingga, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan kata lain, terdapat pengaruh positif antara kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

Dapat diketahui juga bahwa nilai sig pada output diatas sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kecepatan pengiriman (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Lion Parcel Tegal.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan dalam penelitian ini dapat disimpulkan:

- Pengukuran terhadap hubungan antara Kecepatan Pengiriman (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) Lion Parcel Tegal menunjukkan terdapat korelasi hubungan positif dan signifikan sebesar 83% dan adapun sisanya sebesar 17% dipengaruhi faktor lain dalam menentukan kepuasan pelanggan.
- Hasil uji data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada Kecepatan Pengiriman (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui uji regresi linear

sederhana dan uji korelasi, artinya makin besar Tingkat kecepatan pengiriman maka semakin besar juga Tingkat kepuasan pelanggan.

Saran

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecepatan Pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan para Pelanggan Lion Parcel Tegal. Oleh karena itu diharapkan Lion Parcel Tegal dapat mengutamakan peningkatan kualitas layanan waktu pengiriman. Karena kualitas layanan waktu pengiriman yang buruk dapat menimbulkan kekecewaan terhadap pelanggan sehingga berdampak pada performa perusahaan. kualitas layanan waktu pengiriman yang buruk juga akan berdampak negatif terhadap tingkat kepercayaan calon pelanggan lainnya. Harapannya Lion Parcel Tegal ataupun jasa ekspedisi lainnya dapat mengevaluasi terkait dengan kualitas layanan waktu pengiriman sehingga perusahaan bisa *perform* dengan baik.

Saran untuk penulis berikutnya apabila ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama dapat menambahkan variabel seperti biaya, pengemasan atau (*packing*), tipe layanan pengiriman salah satunya same day, dan lain lain. Selain penambahan variabel juga dapat membuat penelitian dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 1% untuk kedepannya agar mendapat hasil yang lebih akurat.

REFERENSI

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tegal. (n.d.). *Beranda Bappeda*. <https://bappeda.tegalkab.go.id/>
- Basu Swastha. (2008). *Manajemen pemasaran*. PT RajaGrafindo Persada.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal. (n.d.). *Beranda Disdukcapil Kabupaten Tegal*. <https://disdukcapil.tegalkab.go.id/>
- Exsight. (n.d.). Penjelasan uji korelasi. *Exsight.id*. <https://exsight.id/blog/2021/01/22/penjelasan-mengenai-uji-korelasi/>
- Ferdianata. (2022). *Pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. YES Logistic Indonesia* [Skripsi, STIAMAK Barunawati Surabaya]. <http://repository.stiamak.ac.id/id/eprint/299>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. <https://repository.unja.ac.id/28509/10/>
- Hidayah, N. (2023). Analisis penerapan whistleblowing system dalam pencegahan terhadap kecurangan (fraud) pada PT Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung. *Jurnal Ilmiah, [volume dan nama jurnal tidak disebutkan]*, 31–41.
- Junaidi. (2013). Titik persentase distribusi t (df = 81–120). <http://ledhyane.lecture.ub.ac.id/files/2013/04/tabel-t.pdf>

- Kurniawan, A. (2018). *Metodologi penelitian pendidikan* (N. Nur, Ed.). Remaja Rosdakarya. <http://repository.syekhnurjati.ac.id/3334/>
- Mulyanto. (2021). Landasan teori pengelolaan data. *Repository Dinamika*, 7–23. <http://repository.dinamika.ac.id/>
- Patarianto, P. (2015). Analisa kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo Gedangan. *Jurnal Maksipreneur*, 5(2), 98–102. <https://ejournal.up45.ac.id/index.php/maksipreneur/article/102/98/276>
- Pemerintah Republik Indonesia. (1950). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1950*.
- Sabarguna, B. S. (2005). *Analisis data pada penelitian kualitatif* (Edisi ke-2). [Penerbit tidak disebutkan].
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian* (T. Koryati, Ed.; Cetakan 1). KBM Indonesia.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian pendidikan: Kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan* (A. Nuryanto, Ed.; Edisi ke-3). Alfabeta.
- Wahyuning, S. (2021). *Dasar-dasar statistik* (I. A. Dianta, Ed.). Yayasan Prima Agus Teknik.