

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN,
KEAMANAN BARANG, DAN KERAMAHAN PETUGAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN
LOGISTIK PT. KERETA API LOGISTIK
AGEN KALIURANG SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk gelar Kesarjanaan pada Jurusan manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1



MIRA ANGGRAINI

NIM : 223220027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
CENDEKIA KARYA UTAMA
SEMARANG**

2025



STIE CENDEKIA KARYA UTAMA SEMARANG

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggraini Dewi Ramadhani
NIM : 223220018
Jurusan : Manajemen S-1
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Mie Gacoan Semarang (Studi Kasus Cabang
Soekarno Hatta)

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan pada sidang Skripsi.

Semarang, 25 Maret 2025

Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Dr. Mohamad Sodikin, S.Ag., S.Pd., M.M

Pembimbing II

Yani Susetyo, S.E., M.Si., CTT

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggraini Dewi Ramadhani
NIM : 223220018
Jurusan : Manajemen S-1
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Mie Gacoan Semarang (Studi Kasus Cabang
Sockarno Hatta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian tersebut di atas merupakan hasil karya sendiri, bukan hasil dari plagiasi. Apabila dalam penelitian ini terdapat plagiasi, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di STIE Cendekia Karya Utama Semarang.



**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA STIE CENDEKIA KARYA UTAMA SEMARANG**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Anggraini Dewi Ramadhani

NIM : 223220018

Jurusan : Manajemen

Institusi : STIE Cendekia Karya Utama

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **STIE Cendekia Karya Utama** atas karya ilmiah kami yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MIE GACOAN SEMARANG (STUDI KASUS CABANG SOEKARNO HATTA)**

Dengan ini STIE Cendekia Karya Utama berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak STIE Cendekia Karya Utama, Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 25 Maret 2025

Yang menyatakan,



Anggraini Dewi Ramadhani



STIE CENDEKIA KARYA UTAMA SEMARANG

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggraini Dewi Ramadhani
NIM : 223220018
Jurusan : Manajemen S-1
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Mie Gacoan Semarang (Studi Kasus Cabang
Soekarno Hatta)

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan pada sidang Skripsi.

Semarang, 25 Maret 2025

Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Dr. Mohamad Sodikin, S.Ag., S.Pd., M.M

Pembimbing II

Yani Susetyo, S.E., M.Si., CTT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas terhadap kepuasan pelanggan pada layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Persaingan industri logistik yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan loyalitas pelanggan. Faktor ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas menjadi elemen penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 50 pelanggan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keramahan petugas memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan terhadap aspek layanan lainnya lebih tinggi dibandingkan keramahan petugas. Ketepatan waktu yang terjaga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan logistik, keamanan barang yang optimal memastikan pelanggan merasa aman dalam menggunakan jasa pengiriman, sedangkan keramahan petugas memperkuat hubungan antara pelanggan dan perusahaan. Dari ketiga variabel tersebut, keamanan barang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan implikasi bagi PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman agar terus meningkatkan efisiensi pengiriman, memperkuat sistem keamanan barang, serta meningkatkan kompetensi dan keramahan petugas guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan di industri logistik.

Kata kunci: Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang, Keramahan Petugas, Kepuasan Pelanggan, Layanan Logistik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of punctuality of delivery, security of goods, and presence of officers on customer satisfaction in logistics services of PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. The increasingly tight competition in the logistics industry requires companies to improve the quality of service in order to maintain customer loyalty. The factors of punctuality of delivery, security of goods, and presence of officers are important elements in creating customer satisfaction. This study uses a quantitative method with a survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 50 customers of PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Data analysis was carried out using multiple linear regression to determine the effect of each independent variable on customer satisfaction.

The results showed that punctuality of delivery, security of goods, had a positive and significant effect on customer satisfaction. The friendliness of officers had a negative effect on customer satisfaction, which showed that customer expectations of other service aspects were higher than officer service. Maintained punctuality increases customer trust in logistics services, optimal security of goods ensures customers feel safe in using delivery services, while the affection of officers strengthens the relationship between customers and the company. Of the three variables, security of goods has the most dominant effect on customer satisfaction. This finding gives an impression to PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman to continue to improve delivery efficiency, strengthen the goods security system, and improve the competence and compassion of officers to improve customer satisfaction and the company's competitiveness in the logistics industry.

Keywords: *Timeliness of Delivery, Goods Security, Friendliness of Officers, Customer Satisfaction, Logistics Services.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang dan Keramahan Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman". Tujuan penulisan Skripsi pada Program Strata 1 (S1) ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama. Dalam penelitian ini, tentunya tidak lepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun, peneliti sangat bersyukur karena banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, semangat serta do'a dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dan dengan ketulusan hati perkenankan peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyusunan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga untuk semua support dan do'anya kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Dirgo Wahyono, M.Si selaku Ketua SIE Cendekia Karya Utama Semarang.
4. Bapak Yudho Purnomo, S.E.,M.M.,CPRM.,CPLM.,CPDM., selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingan kepada peneliti.

5. Bapak Dr. M. Shohibul Jami;, S.Hi.,S.M.,A.H., selaku dosen pembimbing II saya yang senantiasa memberikan arahan serta bimbingan kepada peneliti.
6. Staff/Karyawan/Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Karya Utama Semarang.
7. Ibu Ephimia Sri Harinastuti, selaku pemilik KALOG Agen Kaliurang Sleman.
8. Staff/Karyawan KALOG Agen Kaliurang Sleman.
9. Teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan semangat dan saling mendukung dalam setiap proses penelitian ini.
10. Tak lupa juga kepada adik saya Meilinda yang selalu membantu dan mensupport selama peneliti menyelesaikan skripsi ini,
11. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan dan menikmati proses pengerjaan skripsi, proses revisi dan juga proses perjalanan spiritual saya dalam bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis memohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi di masa yang akan datang.

Semoga hasil dari skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan kontribusi positif bagi PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.

Semarang, Februari 2025

Mira Anggraini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Telaah Teori	8
2.1.1 Ketepatan Waktu Pengiriman	8
2.1.2 Keamanan Barang.....	11
2.1.3 Keramahan Petugas.....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Hubungan Logis Antar Variabel	22
2.3.1 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2 Pengaruh Keamanan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.3.3 Pengaruh Keramahan Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.3.4 Pengaruh Waktu Pengiriman, Keamanan Barang, dan Keramahan Petugas terhadap Loyalitas Pelanggan.	24
2.4 Kerangka Pemikiran	24

2.5 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.2.1 Variabel Penelitian	26
3.2.2 Definisi Operasional	27
3.3 Objek Penelitian	31
3.4 Populasi Sampel	31
3.4.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5 Jenis Data	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Metode Analisis Data	34
3.7.1 Uji Instrumen	34
3.7.2 Regresi Linear Berganda	35
3.7.3 Uji – t	35
3.7.4 Uji – F	36
3.7.5 Koefisien Determinasi	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Definisi Obyek Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Logistik	38
4.1.2 Deskripsi Responden	42
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.2.3 Tanggapan Terhadap Variabel Keramahan Petugas	50
4.2.4 Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.3 Hasil Penelitian.....	52
4.3.1 Uji Instrumen	52
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.3.3 Uji-t.....	56

4.3.4 Uji-F	58
4.3.5 Koefisien determinasi	59
4.4 Pembahasan	60
4.4.1 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.4.2 Pengaruh Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.4.3 Pengaruh Keramahan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.4.4 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang dan Keramahan petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA	73
KUESIONER PENELITIAN.....	76
IDENTITAS RESPONDEN.....	81
TABULASI DATA	82
OUTPUT SPSS	83
DATA PENDUKUNG.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang semakin pesat ini, pertumbuhan e-commerce telah mendorong peningkatan permintaan terhadap layanan logistik yang efisien dan berkualitas. Persaingan di industri logistikpun semakin ketat, menuntut perusahaan-perusahaan untuk terus berinovasi dan memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas menjadi tiga faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap suatu layanan logistik. Konsumen semakin menuntut kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan pengiriman. Kualitas pengiriman barang yang baik, dapat ditunjukkan dengan memberikan pelayanan pengiriman terpercaya, aman, dan tepat waktu. Sehingga antara jasa pengirim barang dan penerima barang menjadi sama-sama diuntungkan. Dalam mendistribusikan barang tersebut, dibutuhkan moda transportasi, baik transportasi kereta api, darat, udara, maupun laut. Saat ini, moda transportasi yang menjadi andalan adalah kereta api karena kemampuannya yang dapat mengangkut barang secara massal dan cenderung lebih cepat tanpa adanya kemacetan Adolph,(2016). Namun, tidak semua penyedia layanan logistik mampu memenuhi ekspektasi tersebut. Keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan kurangnya keramahan petugas sering kali menjadi keluhan yang sering muncul. Hal ini

menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan konsumen dengan kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan sebagai aspek penting dalam lingkungan bisnis yang kompetitif saat ini, pengalaman-pengalaman positif yang sudah dialami oleh pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang akan memberikan efek emosional dan menimbulkan kepuasan dibenak pelanggan. Upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan harus difokuskan pada kepuasan pelanggan. Dampak dari pengalaman positif yang dialami pelanggan tersebutlah yang pada akhirnya akan membentuk kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa, sehingga akan berujung pada peningkatan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dan kepercayaan merupakan determinan penting terhadap loyalitas pelanggan di industri. Kepuasan pelanggan yang sudah dirasakan akan dapat menyebabkan kepercayaan yang disusul keputusan pembelian kembali dari pelanggan ketika seorang pelanggan sudah percaya pada produk atau jasa tertentu Mumtaza et al. (2021).

Kereta api merupakan salah satu angkutan umum yang menjadi andalan masyarakat Indonesia, karena kereta api merupakan salah satu moda angkutan darat yang memiliki banyak kelebihan jika dibandingkan dengan jenis angkutan moda lainnya. Salah satu keunggulan dari kereta api yaitu dapat mengangkut banyak orang dalam sekali perjalanan atau bersifat massal, irit bahan bakar, efisien, hemat pemakaian lahan, ramah lingkungan dan relatif aman jika dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya, serta adaptif terhadap perkembangan teknologi, selain itu kereta api mampu mengangkut

barang dan/atau penumpang dalam jumlah besar. Pengangkutan barang-barang dengan kereta api seringkali tidak sampai sehingga dapat mengakibatkan kerugian Triwahyudi (2015).

Kereta Api Indonesia merupakan transportasi darat yang berbasis jalan rel yang secara efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan kapasitas daya angkut yang cukup besar seperti penumpang maupun barang. PT. Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Sebagai perusahaan yang telah *go public*, PT. Kereta Api Indonesia memiliki tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan visi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan penumpang Prasetijowati, Kurniawan, et.al (2023). Ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan petugas atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

PT. Kereta Api Logistik tidak menjadi pemegang market terbesar, ini terjadi karena pengguna jasa merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan, harga, keamanan dan ketepatan waktu yang disediakan sehingga menyebabkan turunnya kepuasan pengguna jasa dan pada akhirnya menyebabkan pengguna jasa tidak melakukan pengiriman barang menggunakan PT. Kereta Api Logistik. Untuk dapat tetap bertahan, pihak

perusahaan harus dapat menganalisis keluhan-keluhan dari pelanggan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna jasa. Dari permasalahan di atas maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang, dan Keramahan Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang penulis rumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman?
2. Apakah keamanan barang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman?
3. Apakah keramahan petugas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman?
4. Apakah ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas maka tujuan penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.
2. Untuk menguji pengaruh keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan di PT Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman
3. Untuk menguji pengaruh keramahan petugas terhadap kepuasan pelanggan di PT Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.
4. Untuk menguji pengaruh ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di PT Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat Teoritis

1) Bagi penulis

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan penulis dalam bidang logistik, khususnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk melanjutkan studi di tingkat yang lebih tinggi atau mengembangkan karir di bidang yang relevan.

2) Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dibidang logistik dan manajemen. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lanjutan atau pengembangan teori, Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar dalam perkuliahan, sehingga mahasiswa/i dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang isu-isu terkini dalam industri logistik.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan logistik yang diberikan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memperbaiki kinerja, seperti meningkatkan ketepatan waktu pengiriman, memperkuat keamanan barang, dan melatih petugas agar lebih ramah. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif pada peningkatan loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis perusahaan.

2) Bagi Pelanggan

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pelanggan tentang faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam memilih layanan logistik dengan mengetahui bahwa ketepatan waktu

pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas sangat penting dalam menentukan kepuasan, pelanggan dapat menjadi lebih kritis dalam memilih penyedia jasa logistik dan menuntut kualitas layanan yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada riset ini akan memerikan gambaran secara singkat mengenai tahapan dalam penelitian yang terbagi menjadi 5 bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang digunakan, penelitian terdahulu, hubungan logis antar variabel, kerangka pemikiran, hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi desain penelitian, variabel penelitian dan definisi perasional variabel, obyek penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi deskripsi responden, deskripsi variabel, hasil penelitian, pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisi kumpulan, saran, keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Teori

2.1.1 Ketepatan Waktu Pengiriman

2.1.1.1 Definisi Ketepatan Waktu pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang dijadikan urgensi untuk pelaksana usaha jasa logistik. Yang mana seluruh paket yang masuk pasti harus dikirim sesuai dengan jadwalnya. Hal ini tentu akan berkaitan dengan kepuasan konsumen yang akan memberikan dampak baik/buruk terhadap keberadaan waktu pengiriman. Pengiriman barang atau distribusi merupakan sarana perpindahan barang dari produsen melalui jalur perantara sehingga dapat sampai ke konsumen sebagai pemakai akhir. Ketepatan waktu pengiriman merupakan jangka waktu ketika pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba ditangan pembeli. Memberikan definisi ketepatan waktu adalah kemampuan dari supplier untuk mengirimkan paket dengan tepat waktu dengan lot pengiriman yang kecil. Akan ada penilaian antara *supplier* dengan perusahaan, kapasitas produksi dan kemampuan pengiriman mereka secara tepat waktu. Ketepatan waktu adalah suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut hilang kapabilitasnya Dewantoro, Aryani, (2020).

Ketepatan waktu ialah jangka waktu pelanggan memesan suatu produk tersebut tiba di pelanggan secara tepat waktu dengan nama dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu ialah bahwa proses pengiriman barang yang dilakukan harus sesuai dengan hari dan tanggal yang telah ditentukan apabila hari dan tanggal tidak sesuai dengan hari dan tanggal yang telah dapat menjadi pemacu pelanggan untuk complain, dengan jumlah pengiriman barang dan barang yang sampai harus secara tepat waktu agar para pelanggan merasa puas jika barang yang di antar tersebut sampai dengan waktu yang telah ditentukan Juniariska, Rachma, (2020).

Menurut Lisnasari et al. (2023), ketepatan waktu adalah lama waktu yang dibutuhkan konsumen dari saat mereka membeli produk hingga produk tersebut sampai ditangan mereka. Ketepatan waktu adalah kemampuan pemasok untuk mengirimkan barang pada tanggal yang telah disepakati. Kapasitas produksi pemasok, kemampuan mengirimkan barang tepat waktu, dan jarak historis dari bisnis akan menjadi pertimbangan saat mengevaluasi mereka. Ketepatan waktu didefinisikan sebagai periode antara pesanan pelanggan dan pengiriman produk. Konsumen mengevaluasi kualitas layanan pengiriman dengan menggunakan estimasi waktu kedatangan sebagai tolok ukur. Ketepatan waktu dalam pengiriman merupakan hal yang sangat krusional, karena pengiriman produk sesuai jadwal yang telah

ditentukan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Deviana & Desitama, (2023).

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak Sakti & Mahfudz, (2018). Beberapa faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu pengiriman :

- a. Estimation Time of Departure (ETD)
- b. Estimation Time of Arrival (ETA)
- c. Closting Time (C/T)
 - Kesesuaian waktu estimasi kereta
 - Kesesuaian waktu estimasi pengumpulan barang.

2.1.1.3 Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman

Menurut Deviana & Desitama, (2023) Indikator ketepatan waktu pengiriman ada 3 yaitu :

1. Transportasi yang digunakan

Transportasi yang digunakan adalah kendaraan yang digunakan oleh pengiriman untuk mengirim barang yang dipesan oleh pelanggan untuk sampai ke penerima.

2. Estimasi barang sampai ke penerima

Perkiraan waktu yang diperkirakan barang akan sampai ke penerima dengan ketentuan yang buruk yang akan terjadi.

3. Jarak yang ditempuh

Jarak merupakan panjang keseluruhan lintasan yang ditempuh dari si pengirim hingga sampai ke penerima.

2.1.2 Keamanan Barang

2.1.2.1 Definisi Keamanan Barang

Keamanan barang adalah bebas dari bahaya. Istilah ini dapat digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Jika level keamanan barang dapat diterima konsumen dan bertemu dengan harapan konsumen, kemungkinan besar konsumen akan bersedia untuk membuka informasi pribadinya dan akan membeli atau menggunakan jasa suatu perusahaan dengan aman. Keamanan barang merupakan dimana keadaan khususnya yang terdapat dalam container bebas dari bahaya. Bahaya yang

dimaksud adalah yang berhubungan dengan segala hal yang dapat mengakibatkan kehilangan, kerusakan dan kerugian pada suatu perusahaan. Keamanan barang adalah sebagai kemampuan perusahaan melakukan pengontrolan, penjagaan atau pengawasan keamanan atas transaksi suatu data. Sebagai saluran pemasaran baru *e-commerce* lebih mengandung ketidakpastian dan risiko dibandingkan dengan pembelian secara konvensional. Hal ini dikarenakan antara penjual dan pembeli tidak langsung bertemu pada transaksi yang berlangsung. Jaminan atas keamanan sangat memiliki peran penting guna membentuk kepercayaan dengan cara mengurangi perhatian suatu konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi data yang mudah rusak. Keamanan merupakan keadaan bebas dari bahaya dan risiko. Istilah tersebut dapat digunakan untuk sesuatu yang berhubungan dengan kejahatan, segala bentuk kecelakaan dan lain sebagainya Luluk (2023). Keamanan secara umum dapat diartikan sebagai keadaan bebas dari bahaya. Menurut Li et al., (2024) keamanan adalah upaya untuk menghindari terjadinya atau ancaman kejahatan yang akan mengganggu, baik keamanan di lingkungan maupun keamanan data dan sistem yang ada.

2.1.2.2 Dokumen yang Mempengaruhi Keamanan Barang

Menurut Pangudi & Yuniati (2018) dalam pengiriman barang dibutuhkan beberapa dokumen dalam pengangkutan yang disebut *transportation documents*. Dibawah ini diberikan beberapa contoh dokumen dalam transportasi, antara lain :

1. Dokumen Pengiriman Barang.
2. Surat Muatan (*Bill Of Landing*).
3. Dokumen Bagi Manajemen.

2.1.2.3 Indikator Keamanan Barang

Menurut Li et al., (2024) Keamanan barang dapat diukur dengan indikator yaitu :

- a. Kerahasiaan data
- b. Jaminan keamanan

2.1.3 Keramahan Petugas

2.1.3.1 Definisi Keramahan Petugas

Ramah adalah sikap santun terhadap semua agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Keramahan merupakan salah satu faktor yang penting dalam membangun kedekatan dengan nasabah. Keramahan merupakan salah satu bentuk personalisasi yang akan membuat nasabah merasa akrab, senang, dan bersahabat. Selain keramahan, kredibilitas, dan juga citra karyawan yang baik, ikut andil dalam membangun

kedekatan dengan nasabah. Kredibilitas karyawan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah serta mampu mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah dapat membuat nasabah terbuka dalam menyampaikan informasi personal serta bertanya mengenai produk dan jasa tempat pelayanan tersebut. Sedangkan citra karyawan yang baik akan memperlancar hubungan kedekatan pelanggan. Image positif yang dimiliki oleh karyawan dapat mendukung pelanggan dalam menyampaikan informasi personal. Keramahan yaitu kesopanan, rasa hormat, timbang rasa dan keramahan petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Keramahan adalah kebaikan hati dan keakraban dalam bergaul. Dari definisi tersebut dapat dikembangkan bahwa keramahan karyawan adalah kebaikan hati dan keakraban yang diberikan oleh petugas dalam berinteraksi atau melayani nasabah. Keramahan petugas dapat diukur melalui empat hal, meliputi: Pelayanan yang diberikan petugas kepada nasabahnya. Kepedulian petugas kepada nasabahnya. Kesiediaan petugas mengambil risiko untuk nasabah. Kesiediaan petugas dalam memberi solusi terhadap masalah-masalah nasabah di masa depan Anggaraeni, (2021). Menurut Wibowo & Darmastuti, (2012) ramah adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi petugas dalam menjalankan tugasnya.

Sikap dan perilaku dalam dunia bisnis juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan usaha.

2.1.3.2 Nilai dan Sikap yang Mempengaruhi Keramahan Petugas

Sikap dan perilaku yang harus dilakukan, baik itu oleh pengusaha maupun oleh karyawan Azar & Efendi, (2020) adalah sebagai berikut :

a) Jujur dalam bertindak dan bersikap

Jujur merupakan model utama dalam melayani pelanggan. Kejujuran inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

b) Rajin, tepat waktu dan tidak malas

Sifat ini harus dimiliki oleh seseorang pengusaha dan juga karyawannya dalam melayani pelanggan. Selain itu, mereka juga dituntut untuk cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa serta memiliki sifat tidak malas.

c) Selalu murah senyum

Dengan senyum, akan lebih mudah bagi karyawan dalam membujuk pelanggan agar ia menyukai produk atau perusahaan. Para pelanggan biasanya akan tersanjung dan merasa diargai dengan senyum yang ditunjukkan karyawan.

d) Lemah lembut dan ramah tamah

Pada saat berbicara dengan pelanggan, ada baiknya dengan suara yang lemah lembut yang didukung oleh sikap ramah. Sikap seperti itu, dapat menarik minat tamu dan membuat pelanggan betah berhubungan dengan perusahaan.

e) Sopan santun dan hormat

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya selalu dengan sopan santun dan hormat. Dengan demikian, pelanggan juga akan menghormati pelayanan yang diberikan karyawan tersebut.

f) Selalu ceria dan pandai bergaul

Sikap seperti itu akan memecahkan kekakuan yang ada. Dengan sikap pandai bergaul. Pengusaha atau karyawan akan cepat akrab dengan para pelanggan sehingga diharapkan segala urusan menjadi lebih lancar.

g) Fleksibel dan suka menolong

h) Dalam menghadapi pelanggan, karyawan harus dapat memberikan pengertian. Selain itu, juga diharapkan dapat memberikan pertolongan kepada pelanggan yang mengalami kesulitan.

i) Serius dan memiliki rasa tanggung jawab.

Dalam melayani pelanggan, pengusaha atau karyawan harus melakukannya dengan serius dan dengan sepenuh hati. Mereka

juga harus bertanggungjawab terhadap pekerjaan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

j) Rasa memiliki perusahaan yang tinggi

Pengusaha dan karyawan harus merasa memiliki setiap unsur perusahaan. Dengan sikap seperti itu, diharapkan setiap pihak dapat termotivasi dalam berusaha mengembangkan dan memajukan perusahaan. Selain sifat tersebut, pemilik dan karyawan juga diharapkan memiliki jiwa pengabdian, loyal, dan setia kepada perusahaan.

k) Gunakan norma-norma agama

Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai-nilai sikap dan perilaku setiap karyawan harus tercermin di dalam setiap bentuk pelayanan ketika berhubungan langsung dengan konsumen guna memberikan kepuasan yang maksimal bagi konsumen.

2.1.3.3 Indikator Keramahan Petugas

Menurut Azar & Efendi, (2020) Keramahan petugas dapat diukur dengan indikator yaitu:

- a. Sikap santun
- b. Rasa senang
- c. Menyapa
- d. Respon positif
- e. Terkesan baik

2.1.4 Kepuasan Pelanggan

2.1.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan yang telah melakukan pembelian. Konsumen percaya ketika barang/jasa yang dibeli sama ataupun melebihi apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan. Indikator kepuasan pelanggan menurut Agiesta et al., (2021) kunci retensi pelanggan ialah kepuasan pelanggan. Indikator untuk kepuasan pelanggan dapat dilihat:

- 1) *Expectations* didasarkan pada janji dan harapan untuk mengukur kualitas barang dan jasa yang diberikan.
- 2) *Performance* adalah pelayanan dan kinerja baik yang memuaskan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan, karena tujuan sebuah perusahaan dapat tercapai apabila pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa Mahira et al., (2021). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan dikatakan puas bilamana kinerja suatu produk sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan dan sesuai dengan yang diharapkan begitu pula

sebaliknya. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan hal tersebut akan menimbulkan kerugian yang cukup besar dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa harus mampu mengaplikasikan seluruh ide dan kemampuannya dalam mengelola jasa untuk memuaskan para pelanggannya, karena dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan, akan diikuti dengan citra positif di mata pelanggan Yudho Purnomo, (2021).

2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Mahira et al., (2021) kepuasan pelanggan dapat diukur dengan indikator yaitu :

- a. Kesesuaian harapan dan kenyataan.
- b. Minat berkunjung kembali.
- c. Kesiediaan merekomendasikan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti, Tahun dan Judul	Jumlah sampel/periode	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
1.	Masuku et al., (2024) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan	100 responden Tahun 2023	X1 Kualitas pelayanan X2 ketepatan waktu pengiriman Y Kepuasan Pelanggan Metode kuantitatif analisis SPSS 2,6	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Sidjabat & Sunahardi, (2022) Analisis Packing Kayu dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Aero Jasa Cargo Jakarta Tahun 2019	30 responden Periode 2019	X1 Packing Kayu X2 Keamanan Barang Y Kepuasan Pelanggan Analisis data regresi linear berganda	Bahwa terdapat pengaruh secara positif antara packing kayu dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aero Jasa Cargo Jakarta
3.	Agiesta et al., (2021) Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	100 orang responden, tahun 2021	X1 Kualitas pelayanan X2 Kepuasan Pelanggan Y Loyalitas pelanggan Metode analisis linear berganda	X1 Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) X2 berpengaruh besar terhadap loyalitas pемlanggan (Y) Dalam halini kemampuan variabel bebas yakni variabel (X1)

No	Nama peneliti, Tahun dan Judul	Jumlah sampel/periode	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
	KA lokal Bandung Raya			dan variabel (X2) memiliki pengaruh sebesar 55%, sedangkan 45% lainnya dijelaskan dan dipengaruhi oleh faktor lain.
4.	Setianingsih & Kusumah, (2023) Pengaruh kelengkapan produk, keramahan karyawan dan fasilitas terhadap keinginan melakukan pembelian ulang pada minimarket Angkasa mart 1 pekanbaru	180 orang Tahun 2023	X1 Kelengkapan produk X2 Keramahan Karyawan X3 Fasilitas Y Minat pembelian ulang Metode analisis regresi linear berganda metode nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling	Hasil artikel literature review ini adalah : 1) Kelengkapan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang. 2) Keramahan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang 3) Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang 4) Model regresi menjelaskan bahwa variabel independent mrnjrlaskan 22,9% dari variasi pada minat pembelian ulang, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

No	Nama peneliti, Tahun dan Judul	Jumlah sampel/periode	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
5.	Ismail & Yusuf, (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung	88 respnden Tahun 2021	X1 Kualitas pelayanan Y Kepuasan pelanggan Menggunakan probability sampling	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kualitas pelayanan (X) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). kemudian kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh sebesar 67,3% terhadap kepuasan pelanggan (Y) sedangkan 32,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

2.3 Hubungan Logis Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan

Pelanggan

Ketepatan waktu ialah sebuah jangka dari konsumen melakukan pemesanan hingga barang yang dipesan tersebut diterima oleh konsumen tersebut. Dewantoro et al., (2020) memberikan hasil bahwa ketepatan waktu pengiriman barang berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman merupakan evaluasi bagi pelanggan untuk menilai kinerja PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan Sakti & Mahfudz, (2018). Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya disiplin waktu yang diberikan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman sesuai dengan janji yang diberikan merupakan cara perusahaan

meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pada kemudian hari pelanggan tersebut akan menggunakan layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman kembali.

2.3.2 Pengaruh Keamanan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan

Keamanan barang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keamanan barang menjadi modal utama para pelaku bisnis *shipping* untuk mendapatkan apa yang disebut kepuasan pelanggan. Keamanan barang yang dimaksud dalam jasa menyiapkan segala dokumen yang dibutuhkan dalam melakukan pengiriman barang.

2.3.3 Pengaruh Keramahan Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Wibowo, (2011) diperoleh rumusan sebagai berikut :
 $\text{Kepuasan Pelanggan} = f(\text{expectations}, \text{perceived performance})$. Dari persamaan diatas, dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Ada pengaruh langsung dari *perceived performance* terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh *perceived performance* tersebut lebih kuat daripada *expectations* di dalam menentukan kepuasan pelanggan. Keramahan petugas erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

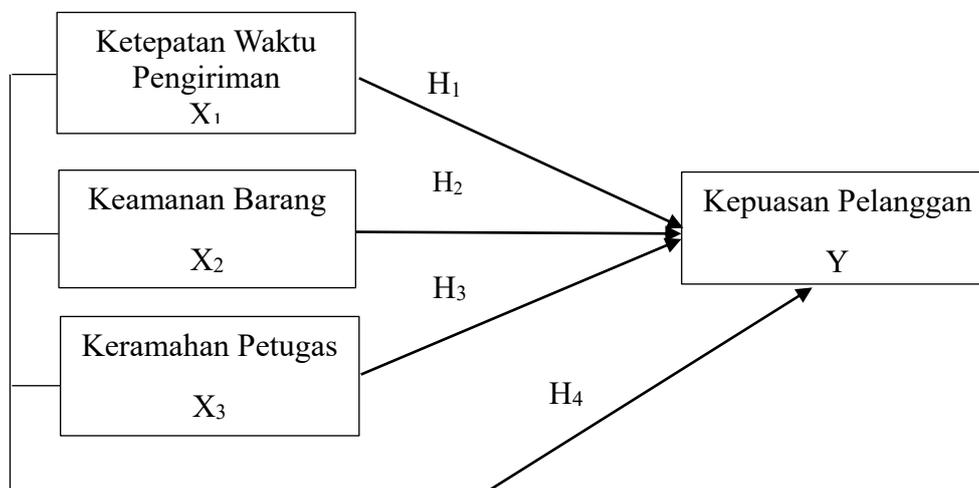
2.3.4 Pengaruh Waktu Pengiriman, Keamanan Barang, dan Keramahan Petugas terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi pemenuhan kepentingan dan keperluan pelanggan. Jika pelayanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, maka pelayanan dapat memuaskan pelanggan. Mengukur kepuasan pelanggan merupakan persyaratan terpenting untuk pelayanan yang lebih efisien dan lebih efektif. Jika kepuasan kurang dirasakan oleh pelanggan terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut kurang dalam bentuk keefektifan dan keefisienan. Dengan adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan, dapat menciptakan Keputusan pembelian. Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan akan mempengaruhi perilaku pelanggan. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Supertini et al., (2020).

2.4 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.4

Kerangka Pemikiran



2.5 Hipotesis

Hipotesa pada studi ini yaitu :

H1 : Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H2 : Keamanan barang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H3 : Keramahan petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H4 : Ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang dan keramahan petugas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini bermaksud menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitasnya pada layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yaitu teknik yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara dua atau lebih variabel Asari et al., (2023). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang dan keramahan petugas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel studi yang dipergunakan pada kajian ini yaitu :

I. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam Bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini biasa disebut juga variabel

eksogen Ridha, (2017). Variabel bebas yang digunakan pada studi yaitu :

1. Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1)
2. Keamanan Barang (X_2)
3. Keramahan Petugas (X_3)

II. Variabel Dependen

Variabel dependen disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga variabel endogen Ridha, (2017). Variabel terikat pada studi ini yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

3.2.2 Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini bisa dideskripsikan seperti berikut :

1. Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1)

Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan

para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak.

2. Keamanan barang (X_2)

Keamanan adalah suatu cara untuk menghindari terjadinya suatu eksploitasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab baik itu yang berada di lingkungan maupun keamanan sitem data.

3. Keramahan petugas (X_3)

Keramahan petugas menurut Azar & Efendi, (2020) Ramah adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita. Bersikap ramah dan baik ternyata belum cukup bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sikap dan perilaku dalam dunia bisnis juga menjadi salah satu faktor untuk mengembangkan dan memajukan usaha.

4. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dikatakan sebagai sebuah respon emosional seseorang yang mencakup beberapa aspek seperti ekspektasi terhadap produk, pengalaman penggunaan, dan seterusnya, respon tersebut terjadi pada waktu tertentu seperti

pada saat setelah produk digunakan, pengalaman akumulatif, atau setelah produk jasa tersebut dipilih.

Tabel 3.1

Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator/proksi	Sumber
1.	Ketepatan Waktu Pengiriman (X ₁)	Ketepatan waktu pengiriman adalah kesesuaian antara waktu pengiriman yang dijanjikan dengan waktu aktual saat produk diterima oleh pelanggan. Ketepatan ini dinilai dari durasi sejak pelanggan memesan hingga barang tiba, sesuai dengan estimasi yang diberikan sebelumnya. Ketepatan waktu pengiriman yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mencerminkan keandalan dan kualitas layanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Transportasi yang digunakan • Estimasi barang sampai ke penerima • Jarak yang ditempuh 	Deviana & Desitama,(2023)
2.	Keamanan barang (X ₂)	Keamanan barang adalah kemampuan suatu sistem atau mekanisme untuk melindungi barang dari potensi eksploitasi atau tindakan tidak bertanggungjawab, baik dari lingkungan fisik maupun sistem data, yang bertujuan menciptakan rasa	<ul style="list-style-type: none"> • Kerahasiaan data • Jaminan keamanan 	Ii et al., (2024)

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator/proksi	Sumber
		aman dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Aman dari kehilangan, kerusakan dan kerugian.		
3.	Keramahan petugas (X ₃)	Keramahan petugas didefinisikan sebagai sikap sopan dan santun yang ditunjukkan petugas dalam berinteraksi dengan pelanggan untuk menciptakan rasa nyaman dan kepuasan. Keramahan tidak hanya melibatkan perilaku baik, tetapi juga kemampuan berkomunikasi secara efektif guna mendukung keberhasilan pelayanan dan peningkatan kualitas bisnis.	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap santun • Rasa senang • Menyapa • Respon positif • Terkesan baik 	Azar & Efendi, (2020)
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan sebagai respons emosional pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh dari penggunaan produk atau jasa, yang muncul pada momen tertentu, baik setelah penggunaan maupun secara keseluruhan dari pengalaman akumulatif.	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan dan kenyataan. • Minat berkunjung kembali. • Kesiediaan merekomendasikan. 	Mahira et al., (2021)

3.3 Objek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman adalah bagian dari layanan logistik nasional, yang menawarkan berbagai solusi pengiriman barang yang efisien dan terpercaya. PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman menawarkan layanan seperti layanan pengiriman door-to-door, layanan pengiriman konsolidasi, layanan pengiriman khusus, dan layanan logistik terintegrasi.

3.4 Populasi Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Pangudi & Yuniati, (2018). PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman berlokasi di Jl. Kaliurang No 10, Dentan, Sinduharjo Ngaglik Sleman. Data yang dianalisa oleh peneliti adalah data yang didapat melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memakai jasa pengiriman logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman dan dianggap memenuhi syarat untuk dijadikan sampel dan populasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak terbatas (*infinite*). Pengambilan sampel tidak terbatas karena sulitnya mencari data yang valid, sedangkan sampelnya yakni mengambil sampel 50 orang.

3.4.1 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono dikutip dari Pangudi & Yuniati, (2018), menyatakan bahwa *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi para setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang peneliti gunakan dipenelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu memilih sampel yang sesuai dengan kriteria yang digunakan untuk penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Sampel adalah pengguna jasa pengiriman logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman yang telah menggunakan jasa tersebut.
2. Sampel didapatkan dari konsumen PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.
3. Periode penelitian tahun 2024.

Karena jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Maka jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Derajat Kesalahan/Error yang digunakan

Jadi besar sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 \times (110 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$n = 50$ responden.

3.5 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung dan observasi yang dilakukan peneliti. Data yang diambil nantinya akan diolah agar dapat ditarik suatu kesimpulan penelitian.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai yaitu kuesioner ataupun angket. Pengukuran variabel ini menggunakan kuesioner yang merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dalam kajian ini adalah konsumen PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman untuk memberikan jawaban dalam kuesioner yang dibuat oleh peneliti. Menurut

Sugiyono dikutip dari Pangudi & Yuniati, (2018) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang fenomena social. Dengan skala likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain:

- Sangat Setuju (S) = 5
- Setuju (S) = 4
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Instrumen

Menurut Pangudi & Yuniati, (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu instrumen dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi $correlation\ f_{hitung} > f_{tabel}$

sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah dengan nilai *correlation* r_{hitung} .

3.7.2 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independent. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel independent dengan suatu persamaan. Koefisien regresi dengan dua tujuan sekaligus, pertama menimbulkan penyimpangan antara nilai actual dan nilai estimasi variabel independent berdasarkan data Pangudi & Yuniati, (2018). Adapun persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Kp = a + \beta_1 Kwp + \beta_2 Kb + \beta_3 Kp + e$$

Dimana :

Kp = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

β = Koefisien Regresi

Kwp = Ketepatan Waktu Pengiriman

Kb = Keamanan Barang

Kp = Keramahan Petugas

E = Error term model

3.7.3 Uji – t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas (independent) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (dependen) Pangudi & Yuniati, (2018). Terkait

penelitian ini, apakah setiap variabel bebas yaitu ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang dan keramahan petugas mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Adapun prosedur pengujian yang digunakan, sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{\text{signifikan}} > 0.050$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak berarti variabel Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang dan Keramahan Petugas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Jika nilai $t_{\text{signifikan}} < 0.050$ H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti variabel Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan barang dan kepuasan Pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

3.7.4 Uji – F

Uji goodness of fill (Uji F) digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikan sebesar 0,5 atau 5% dan menggunakan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka model yang diunakan dalam penelitian tidak layak dan tidak dapat dipergunakan untuk analisis selanjutnya.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka model yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat dipergunakan untuk analisis berikutnya.

3.7.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Koefisien determinasi hanyalah salah satu dan bukan satu-satunya kriteria memilih model yang baik. Alasannya bila suatu estimasi regresi linear menghasilkan koefisien determinasi yang tinggi, tapi tidak konsisten dengan teori ekonometrika yang dipilih peneliti, atau tidak lolos dari uji asumsi klasik, maka model tersebut bukanlah model penaksir yang baik dan seharusnya tidak dipilih menjadi model empiris Pangudi & Yuniati, (2018).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Definisi Obyek Penelitian

4.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Logistik

PT. Kereta Api Logistik (KALOG) merupakan anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia yang didirikan pada 8 September 2009, dengan fokus pada layanan distribusi logistik berbasis kereta api. Sejak Awal berdirinya, KALOG berkomitmen untuk menjadi solusi logistik terintegrasi, memanfaatkan keunggulan jaringan kereta api Indonesia. Dengan layanan “door-to-door” yang memberikan kemudahan bagi pelanggan, KALOG bertujuan untuk menawarkan distribusi barang yang efisien dan hemat biaya, serta memperkuat peran kereta api sebagai alat transportasi utama dalam sektor logistik. Layanan ini mencakup berbagai aspek logistik, mulai dari pengelolaan terminal peti kemas hingga manajemen gudang. Fokus utama PT. Kereta Api Logistik adalah untuk menyediakan solusi logistik yang komprehensif melalui layanan end-to-end. Konsep Total Logistik Solution yang diusung oleh KALOG berusaha untuk memberikan nilai tambah di sepanjang rantai pasokan, membantu perusahaan dalam mengoptimalkan operasional mereka dan menurunkan biaya logistik. Salah satu keunggulan yang dimiliki oleh KALOG adalah kemampuannya untuk menciptakan nilai tambah melalui inovasi dan layanan yang terintegrasi dengan teknologi informasi. KALOG berfokus pada pengembangan layanan yang mampu

menghubungkan berbagai aspek distribusi logistik, baik yang terkait dengan PT. Kereta Api Indonesia maupun layanan pihak ketiga. Melalui penggunaan teknologi informasi, KALOG dapat menawarkan layanan yang lebih efisien dan transparan, serta memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memantau status pengiriman mereka secara real-time. Hal ini menjadikan KALOG sebagai perusahaan yang dapat diandalkan dalam hal efisiensi dan kehandalan pengiriman barang. Selain menyediakan layanan distribusi logistik untuk perusahaan besar, PT. Kereta Api Logistik juga memperluas cakupan pasar dengan menyoar sektor retail. Salah satu inisiatif untuk mencapai pasar ini adalah dengan membentuk divisi baru yang dikenal dengan naman BHP Kurir. BHP Kurir difokuskan untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang dalam skala kecil, terutama bagi usaha kecil dan menengah (UKM) yang membutuhkan solusi logistik terjangkau namun tetap efisien. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan UKM dalam menjalankan distribusi barang mereka tanpa harus terbebani oleh biaya logistik yang tinggi. Sebagai bagian dari strategi untuk mengakomodasi berbagai kebutuhan pasar, PT. Kereta Api Logistik menawarkan layanan dengan harga yang lebih kompetitif bagi sektor retail. BHP Kurir memberikan solusi yang fleksibel dan terjangkau bagi pelanggan yang menginginkan harga lebih murah untuk pengiriman barang. Untuk memastikan kelancaran pengiriman, KALOG bekerja sama dengan berbagai jasa kurir ternama. Dengan begitu, KALOG dapat menjangkau lebih banyak

pelanggan, terutama di sektor retail dan UKM, yang membutuhkan jaringan distribusi yang luas. Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Kereta Api Logistik senantiasa berfokus pada prinsip efisiensi dan berkelanjutan. Dengan memanfaatkan transportasi kereta api yang lebih ramah lingkungan dibandingkan moda transportasi lain, KALOG turut berperan dalam mengurangi jejak karbon di sektor logistik. Keberlanjutan ini tercermin dalam upaya KALOG untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki infrastruktur logistik, serta memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian Indonesia. Dengan pendekatan ini, KALOG tidak hanya berfokus pada keuntungan semata, tetapi juga pada dampak sosial dan lingkungan yang lebih luas. Melalui pendekatan ini, PT. Kereta Api Logistik terus berupaya untuk menjadi pemimpin dalam industri logistik berbasis kereta api di Indonesia. Inovasi dan peningkatan kualitas layanan yang berkelanjutan menjadi pilar utama dalam pengembangan KALOG. Setiap tahun perusahaan ini berupaya untuk memperluas jaringan dan memperkenalkan layanan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan dukungan penuh dari induk perusahaan, PT. Kereta Api Indonesia, KALOG memiliki potensi yang besar untuk terus berkembang dan menjadi pemain utama dalam sektor logistik Indonesia. PT. Kereta Api Logistik juga terus berupaya untuk memperkuat hubungan dengan para pelanggan dan mitra bisnisnya. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan memberikan

layanan yang lebih personal dan lebih adaptif terhadap kebutuhan pasar. KALOG tidak hanya mengandalkan transportasi kereta api sebagai solusi utama, tetapi juga mengembangkan berbagai bentuk layanan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik barang yang akan dikirim. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan manfaat dari layanan yang lebih fleksibel, terpercaya, dan efisien. Selain itu, PT. Kereta Api Logistik juga memiliki fokus yang kuat dalam pengembangan sumber daya manusia. Dalam rangka menjaga kualitas layanan, KALOG melakukan pelatihan dan pengembangan bagi seluruh karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka. Dengan karyawan yang terampil dan berkompoten, perusahaan ini dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, serta memastikan operasionalnya berjalan lancar dan efisien. Keberhasilan dalam mengelola sumber daya manusia yang kompeten menjadi salah satu faktor kunci yang mendukung kesuksesan KALOG dalam bersaing di pasar logistik.

Ke depannya, PT. Kereta Api Logistik berencana untuk terus mengembangkan jaringan dan memperluas cakupan pasar dengan terus memperkenalkan layanan yang inovatif. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk semakin memperkuat posisi KALOG sebagai penyedia solusi logistik yang dapat diandalkan. Melalui peningkatan kapasitas dan jaringan distribusi yang lebih luas, KALOG ingin memastikan bahwa mereka dapat menjangkau lebih banyak pelanggan di seluruh

Indonesia, baik di kota besar maupun daerah terpencil, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap perekonomian nasional.

Secara keseluruhan, PT. Kereta Api Logistik telah membuktikan dirinya sebagai pemain utama dalam industri logistik Indonesia. Dengan komitmen untuk memberikan layanan yang lebih baik, efisien, dan terjangkau, perusahaan ini telah berhasil membangun reputasi yang solid di pasar logistik tanah air. Inovasi, keberlanjutan, dan pelayanan pelanggan yang memuaskan menjadi inti dari setiap langkah yang diambil oleh KALOG. Dengan terus beradaptasi terhadap kebutuhan pasar dan menghadirkan solusi yang lebih baik, PT. Kereta Api Logistik siap untuk melangkah ke masa depan dan menjadi penyedia solusi yang lebih terdepan di Indonesia.

4.1.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden akan memperlihatkan profil para pelanggan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman yang menjadi responden penelitian dengan judul Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang, dan Keramahan Petugas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Deskripsi ini dilakukan berdasarkan pengisian kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan skala likert kepada pelanggan. Karakteristik responden pada

penelitian ini yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja dan berapa kali menggunakan jasa logistik agen Kaliurang Sleman. Hasil deskripsi responden dapat dilihat hasilnya sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin Responden

Para responden akan dilihat berdasarkan perbedaan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	23	46,0
2.	Perempuan	27	54,0
Total		50	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah 2025

Tabel 4.1 merupakan tabel jenis kelamin pelanggan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman, dimana dari jumlah tersebut pelanggan berjenis kelamin perempuan mempunyai jumlah yang lebih banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 27 pelanggan atau sebesar 54% sedangkan jenis kelamin laki-laki sejumlah 23 pelanggan atau 46%. Jenis kelamin perempuan lebih banyak terhadap laki-laki hal ini terjadi karena mayoritas pelanggan dalam KALOG Kaliurang Sleman yaitu para pemilik UKM atau bisnis retail terdekat.

2. Usia Responden

Para responden akan dilihat berdasarkan usia. Deskripsi data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini:

Tabel 4.2
Data Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	17 – 20 Tahun	11	22,0
2.	21 – 30 Tahun	32	64,0
3.	31 – 40 Tahun	4	8,0
4.	40 – 60 Tahun	3	6,0
Total		50	100,0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2025

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah terbanyak berasal dari responden berusia 21 – 30 tahun yaitu 64%. Hal ini menunjukkan sebagian besar pelanggan KALOG Kaliurang Sleman berusia muda seperti mahasiswa/i yang dari luar kota dan para pemilik UKM disekitar.

3. Pendidikan Terakhir

Para responden akan dilihat berdasarkan jenjang pendidikan terakhir. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini:

Tabel 4.3
Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1.	SMA/SMK	33	66,0
2.	D III	5	10,0
3.	S1	12	24,0
4.	S2	0	0,0
Total		50	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2025

Berdasarkan dari jenjang pendidikan terakhir yang ditempuh responden memperlihatkan bahwa sebagian besar yaitu sebanyak 33 pelanggan atau 66% berpendidikan SMA/SMK yang tentunya dengan pendidikan ini menentukan bahwa sebagian pelanggan KALOG Kaliurang Sleman adalah mahasiswa/i dan pemilik UKM di sekitar.

4. Lama Bekerja Responden

Para responden akan dilihat berdasarkan lama bekerja. Deskripsi responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat pada Tabel 4.4 dibawah ini :

Tabel 4.4
Data Responden berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah	Presentase
1.	< 5 Tahun	38	76,0
2.	5 – 15 Tahun	11	22,0
3.	16 -25 Tahun	0	0,0
4.	26 – 35 Tahun	1	2,0
Total		50	100,0

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2025

Berdasarkan lama bekerja menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 38 atau 76% telah bekerja <5 tahun.

5. Berapa Kali menggunakan jasa KALOG Kaliurang Sleman

Para responden akan juga dilihat berdasarkan berapa kali menggunakan jasa KALOG Kaliurang Sleman. Deskripsi responden berdasarkan berapa kali menggunakan jasa KALOG Kaliurang Sleman dapat dilihat berdasarkan tabel 4.5 dibawah ini:

Tabel 4.5
Berapa Kali Menggunakan Jasa KALOG Kaliurang Sleman

No.	Berapa Kali Menggunakan Jasa KALOG	Jumlah	Presentase
1.	1	27	54,0
2.	2	9	18,0
3.	> 2	14	28,0
Total		50	100,0

Sumber : Data primer yang diolah pada tahun 2025

Berdasarkan berapa kali menggunakan jasa KALOG Kaliurang Sleman bahwa sebagian responden yaitu sebanyak 27 orang atau 54% baru menggunakan KALOG sebanyak 1 kali.

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil penelitian meliputi tanggapan para responden terhadap variabel penelitian yaitu ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, keramahan petugas, dan kepuasan pelanggan. Analisis deskripsi dibuat dengan mencari nilai rata-rata jawaban responden terhadap tiap pernyataan.

Penelitian didasarkan pada rentang skala berikut ini :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori lima kelas tersebut adalah sebagai berikut :

1,00 - 1,80 = Sangat rendah

1,81 - 2,60 = Rendah

2,61 - 3,40 = Cukup

3,41 - 4,20 = Tinggi

4,21 - 5,00 = Sangat tinggi

4.2.1 Tanggapan terhadap variabel Ketepatan Waktu Pengiriman

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel ketepatan waktu pengiriman dapat dilihat hasilnya pada tabel 4.6 dibawah ini :

Tabel 4.6
Indeks Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman

Pernyataan	STS 1		TS 2		N 3		S 4		SS 5		Rata - Rata
	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	
Saya menerima barang sesuai waktu yang dijanjikan pada saat transaksi di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman	0	0	5	10	16	48	24	96	5	25	3,58
Informasi estimasi pengiriman barang sudah akurat dan dapat dipercaya	0	0	4	8	18	54	22	88	6	30	3,6
Jarak tempuh dipengaruhi oleh jadwal keberangkatan kereta dan rute operasionalnya.	0	0	2	4	22	66	22	88	4	20	3,56
Rata-Rata											3,57

Sumber: Data diolah tahun 2025

Hasil tanggapan responden terhadap ketepatan waktu pengiriman sebesar 3,57 yang berarti ketepatan waktu pengiriman termasuk kategori tinggi. Responden memberikan penilaian tertinggi mengenai informasi estimasi pengiriman barang sudah akurat dan dapat dipercaya, dengan nilai 3,6. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa estimasi pengiriman yang diberikan sudah tepat dan dapat diandalkan. Responden memberikan penilaian kedua mengenai menerima barang sesuai waktu yang dijanjikan pada saat transaksi di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman, dengan nilai 3,58. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa barang yang mereka

terima sesuai dengan waktu yang dijanjikan, meskipun masih terdapat beberapa kendala kecil. Responden memberikan penilaian terendah mengenai jarak tempuh dipengaruhi oleh jadwal keberangkatan kereta dan rute operasionalnya, dengan nilai 3,56. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menyadari keterbatasan dalam pengiriman yang dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti jadwal keberangkatan dan rute operasional kereta, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pengiriman.

4.2.2 Tanggapan Terhadap Variabel Keamanan Barang

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel keamanan barang dapat dilihat hasilnya pada tabel 4.7 dibawah ini :

Tabel 4.7

Indeks Variabel Keamanan Barang

Pernyataan	STS 1		TS 2		N 3		S 4		SS 5		Rata - Rata
	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	
Saya merasa yakin bahwa data pribadi akan dirahasiakan sepenuhnya	0	0	1	2	21	63	22	88	6	30	3,66
Data pelanggan tidak akan dibagikan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan	0	0	1	2	18	54	26	104	5	25	3,7
KALOG Kaliurang Sleman memiliki kebijakan privasi yang mudah dipahami	0	0	1	2	19	57	24	96	6	30	3,7
Saya merasa aman saat menggunakan jasa logistik Agen Kaliurang Sleman. KALOG menjamin keamanan barang selama proses pengiriman barang (Aman dari kerusakan, kehilangan dan kerugian)	0	0	1	2	20	60	24	96	5	25	3,66
System perusahaan mampu melacak barang dengan akurat	0	0	2	4	19	57	21	84	8	40	3,7
Rata-Rata											3,68

Sumber : Data diolah tahun 2025

Hasil tanggapan responden terhadap keamanan barang sebesar 3,68% yang berarti keamanan barang termasuk kategori tinggi. Responden memberikan penilaian tertinggi mengenai data pelanggan tidak akan dibagikan kepada pihak lain tanpa persetujuan, KALOG Kaliurang Sleman memiliki kebijakan privasi yang mudah dipahami, dan sistem perusahaan mampu melacak barang dengan akurat, dengan nilai masing-masing 3,7. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa yakin terhadap perlindungan data pribadi, transparansi kebijakan privasi, serta keandalan sistem pelacakan barang. Responden memberikan penilaian terendah mengenai saya merasa yakin bahwa data pribadi akan dirahasiakan sepenuhnya, dan saya merasa aman saat menggunakan jasa logistik Agen Kaliurang Sleman. KALOG menjamin keamanan barang selama proses pengiriman barang, dengan nilai masing-masing 3,66. Meskipun nilai ini masih tergolong tinggi, hal ini menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan terkait perlindungan barang dan data pribadi mereka.

4.2.3 Tanggapan Terhadap Variabel Keramahan Petugas

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel keramahan petugas dapat dilihat hasilnya pada tabel 4.8 dibawah ini :

Tabel 4.8
Indeks Variabel Keramahan Petugas

Pernyataan	STS 1		TS 2		N 3		S 4		SS 5		Rata - Rata
	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	
Petugas selalu menunjukkan kesopanan dalam berinteraksi kepada pelanggan	0	0	1	2	17	51	22	88	10	50	3,82
Petugas memberikan pelayanan yang baik sehingga membuat suasana menjadi menyenangkan	0	0	1	2	14	42	26	104	9	45	3,86
Petugas selalu menyapa terlebih dahulu dalam setiap pertemuan sesuai dengan SOP perusahaan	0	0	0	0	18	54	19	76	13	65	3,9
Petugas memberikan tanggapan yang positif dan menghargai pelanggan	0	0	1	2	12	36	28	112	9	45	3,9
Petugas memberikan kesan yang baik dan memiliki sifat yang mudah diterima oleh pelanggan	0	0	1	2	16	48	25	100	8	40	3,8
Rata-Rata											3,84

Sumber : Data diolah tahun 2025

Hasil tanggapan responden terhadap keramahan petugas sebesar 3,84% yang berarti keramahan petugas termasuk kategori tinggi. Responden memberikan penilaian tertinggi mengenai petugas selalu menyapa terlebih dahulu dalam setiap pertemuan sesuai dengan SOP perusahaan dan petugas memberikan respon yang positif dan menghargai pelanggan, dengan nilai masing-masing 3,9. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional perusahaan. Responden memberikan penilaian tertinggi kedua mengenai petugas memberikan pelayanan yang baik sehingga membuat suasana menjadi menyenangkan, dengan nilai 3,86. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi pelanggan. Responden memberikan penilaian ketiga mengenai

petugas selalu menunjukkan kesopanan dalam berinteraksi kepada pelanggan, dengan nilai 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasakan kesopanan dari petugas sebagai bagian penting dalam pengalaman pelayanan mereka. Responden memberikan penilaian terendah mengenai petugas memberikan kesan yang baik dan mudah diterima oleh pelanggan, dengan nilai 3,8. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam membangun kesan yang lebih baik terhadap pelanggan.

4.2.4 Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Hasil tanggapan responden dan perhitungan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan pelanggan dapat dilihat hasilnya pada tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4.9
Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	STS 1		TS 2		N 3		S 4		SS 5		Rata - Rata
	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	Fre	Skor	
Layanan logistik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan	1	1	4	8	21	63	15	60	9	45	3,54
Pelanggan berminat berkunjung kembali menggunakan jasa layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman	1	1	5	10	16	48	18	72	10	50	3,62
Pelanggan akan merekomendasikan jasa layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman kepada keluarga atau teman	0	0	5	10	21	63	16	64	8	40	3,54
Rata-Rata											3,56

Sumber : Data diolah tahun 2025

Hasil tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,56% yang berarti kepuasan pelanggan termasuk kategori tinggi. Responden memberikan penilaian tertinggi mengenai minat untuk berkunjung kembali menggunakan jasa layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman, dengan nilai 3,62. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki

kecenderungan yang tinggi untuk kembali menggunakan layanan logistik. Responden memberikan penilaian terendah mengenai layanan logistik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan keinginan untuk merekomendasikan jasa layanan logistik kepada keluarga atau teman, dengan nilai masing-masing 3,54. Hal ini menunjukkan bahwa layanan logistik cukup sesuai dengan harapan pelanggan dan memiliki potensi untuk merekomendasikan kepada orang lain.

4.3 Hasil Penelitian

Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear berganda. Hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut :

4.3.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk melihat valid atau tidaknya indikator dalam mengukur variabel. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi jawaban responden di setiap item pertanyaan dengan nilai total jawaban responden. Jika didapat hasil korelasi yang signifikan, yaitu $\text{sig.} < 0,05$ maka item pernyataan atau indikator dinyatakan valid. Uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini :

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	Sig.	Keterangan
Ketepatan Waktu Pengiriman	X1.1	0,889	0,000 < 0,05	Valid
	X1.2	0,882	0,000 < 0,05	Valid
	X1.3	0,801	0,000 < 0,05	Valid
Keamanan Barang	X2.1	0,806	0,000 < 0,05	Valid
	X2.2	0,824	0,000 < 0,05	Valid
	X2.3	0,829	0,000 < 0,05	Valid
	X2.4	0,820	0,000 < 0,05	Valid
	X2.5	0,822	0,000 < 0,05	Valid
Keramahan Petugas	X3.1	0,818	0,000 < 0,05	Valid
	X3.2	0,837	0,000 < 0,05	Valid
	X3.3	0,836	0,000 < 0,05	Valid
	X3.4	0,772	0,000 < 0,05	Valid
	X3.5	0,817	0,000 < 0,05	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1.1	0,944	0,000 < 0,05	Valid
	Y1.2	0,951	0,000 < 0,05	Valid
	Y1.3	0,901	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25

Hasil korelasi jawaban responden di setiap item pertanyaan dengan nilai total mendapatkan nilai signifikan, yaitu sig. Sebesar $0,000 < 0,05$, maka item pernyataan atau indikator variabel ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, keramahan petugas dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur angket dengan berdasarkan pada indikator suatu variabel. Kuesioner disebut reliabel bila hasil jawabannya yang konstan pada setiap waktu. Pengujian menggunakan *cronbach's alpha*, bila nilai

cronbach's alpha > 0,70 maka pertanyaan disebut reliabel. Uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Reliabilitas	Keterangan
Ketepatan Waktu Pengiriman	0,821>0,70	Reliabel
Keamanan Barang	0,877>0,70	Reliabel
Keramahan Petugas	0,875>0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,925>0,70	Reliabel

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel yaitu variabel ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, keramahan petugas dan kepuasan pelanggan lebih besar dari 0,70, sehingga kuesioner yang digunakan masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Hasil Analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini :

Tabel 4.12
Hasil Regresi linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	8,103	3,022	
Ketepatan Waktu Pengiriman	,407	,134	,309
Keamanan Barang	,277	,102	,308
Keramahan Petugas	-,356	,089	-,412

a. Dependent Variable: Keamanan Barang

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25

Berdasarkan hasil regresi dapat ditulis persamaan linier ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang dan keramahan petugas terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 K_{wp} + \beta_2 K_b + \beta_3 K_p + e$$

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 0,309 + 0,308 + -0,412 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pengiriman = 0,309, dengan nilai positif dapat diartikan setiap ada peningkatan ketepatan waktu maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Keamanan barang = 0,308, dengan nilai positif dapat diartikan setiap ada peningkatan keamanan barang maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Keramahan petugas = -0,412, dengan nilai negatif dapat diartikan setiap ada peningkatan keramahan petugas maka akan menurunkan kepuasan pelanggan.

4.3.3 Uji-t

Uji hipotesis (uji-t) bertujuan untuk membuktikan pengaruh ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hipotesis diterima apabila didapat nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Hasil uji-t dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini :

Tabel 4.13
Hasil Uji-t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,103	3,022		2,682	,010
Ketepatan Waktu Pengiriman	,407	,134	,309	3,043	,004
Keamanan Barang	,277	,102	,308	2,719	,009
Keramahan Petugas	-,356	,089	-,412	-4,014	,000

a. Dependent Variable: Keamanan Barang

Sumber : Data diolah dengan SPSS 25

Hasil di atas menggunakan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 0,05\%$ dan secara keseluruhan hasil uji-t signifikan atau di bawah 0,05. Nilai t tabel dengan derajat bebas (df) adalah t tabel = t ($\alpha/2; n - k - 1$) = t = (0,025;48), sehingga nilai t tabel sebesar 2.012, dengan hasil uji t sebagai berikut :

1. Ketepatan Waktu Pengiriman

Berdasarkan nilai t hitung untuk ketepatan waktu pengiriman adalah 3,043, sedangkan t tabel adalah 2,012. Nilai sig. Untuk ketepatan waktu pengiriman adalah 0,004, yang lebih kecil dari 0,05. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,043 > 2,012$) dan nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,004 < 0,05$), maka hipotesis alternatif diterima. Artinya, ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

2. Keamanan Barang

Berdasarkan nilai t hitung untuk keamanan barang adalah 2,719, sedangkan t tabel adalah 2,012. Nilai sig. Untuk keamanan barang adalah 0,009, yang lebih kecil dari 0,05. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($2,719 > 2,012$) dan nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,009 < 0,05$), maka hipotesis alternatif diterima. Artinya, keamanan barang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.

3. Keramahan Petugas

Berdasarkan nilai t hitung untuk keramahan petugas adalah -4,014, sedangkan t tabel adalah 2,012. Nilai sig. Untuk keramahan petugas adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($-4,014 < -2,012$) dan nilai sig lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis alternatif diterima. Artinya,

keramahan petugas secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial, namun dengan pengaruh negatif.

Secara keseluruhan, ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Namun, keramahan petugas memiliki pengaruh negatif, yang berarti semakin tinggi keramahan petugas justru menurunkan kepuasan pelanggan.

4.3.4 Uji-F

Uji-F bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Model dikatakan layak berdasarkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai dari signifikansi $< 0,05$. Hasil uji-f dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini :

Tabel 4.14
Hasil Uji-F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	215,848	3	71,949	26,551	,000 ^b
Residual	124,652	46	2,710		
Total	340,500	49			

a. Dependent Variable: Keamanan Barang

b. Predictors: (Constant), Keramahan Petugas, Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25

Untuk mengetahui F tabel adalah sebagai berikut :

$$Df = (k;n-k)$$

$$Df = (3;50-3)$$

$$= 3;47$$

Sehingga didapat nilai f tabel sebesar 2,802

Berdasarkan tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai f hitung sebesar $26,551 > f$ tabel 2,802 dan nilai signifikansi uji f sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0,05, artinya seluruh variabel independen yaitu ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas secara secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

4.3.5 Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengukur sejauh mana model dapat memperhitungkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara nol dan satu. R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kekuatan penjelas yang terbatas terhadap variabel dependen. Sebaliknya, nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa variabel independen memberikan informasi yang cukup besar untuk memprediksi variabel dependen secara akurat. Koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang dan keramahan petugas dalam menjelaskan kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.15 dibawah ini :

Tabel 4.15
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,796 ^a	,634	,610	1,646

a. Predictors: (Constant), Keramahan Petugas, Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang
Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.15 diatas maka menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang dan keramahan petugas memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,610 atau 61% sedangkan sisanya 39% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji-t (uji parsial), variabel ketepatan waktu pengiriman memiliki nilai t hitung sebesar 3,043 yang lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 2,012. Nilai signifikansi (sig.) yang diperoleh sebesar 0,004, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H₀) ditolak, dan dipotesis alternatif (H₁) diterima, yang berarti bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tepat waktu pengiriman dilakukan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa logistik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman, dapat diketahui bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan salah satu aspek utama yang diperhatikan oleh pelanggan dalam memilih layanan logistik. Dalam industri logistik, pelanggan sangat mengutamakan aspek keandalan dan ketepatan waktu dalam menerima barang yang mereka pesan, terutama bagi pelanggan yang menjalankan bisnis dan bergantung pada kecepatan distribusi barang. Ketepatan waktu sangat penting karena pelanggan seringkali memiliki jadwal yang ketat untuk menerima barang, baik untuk keperluan pribadi maupun kebutuhan bisnis mereka. Jika pengiriman mengalami keterlambatan, maka dapat mengganggu aktivitas mereka, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. PT. Kereta Api Logistik telah menerapkan berbagai sistem operasional yang bertujuan untuk meningkatkan ketepatan waktu pengiriman, termasuk optimalisasi rute pengiriman, peningkatan sistem pelacakan barang secara real-time, serta penerapan prosedur standar dalam pengelolaan waktu pengiriman. Namun beberapa kendala eksternal seperti kondisi cuaca buruk, kemacetan lalu lintas sebelum barang masuk ke moda transportasi kereta api, serta kendala teknis dalam sistem operasional terkadang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman. Meskipun demikian, upaya peningkatan efisiensi dalam operasional logistik yang dilakukan

perusahaan telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan logistik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisnasari et al., (2023), yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan dalam industri logistik. Studi lain yang dilakukan oleh Dewantoro et al., (2020) juga menemukan bahwa pelanggan lebih cenderung menggunakan layanan logistik dan memiliki tingkat ketepatan waktu pengiriman yang tinggi karena hal tersebut mencerminkan profesionalisme dan keandalan perusahaan. Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini semakin memperkuat teori bahwa ketepatan waktu pengiriman berperan penting dalam membangun kepuasan pelanggan dalam sektor logistik.

4.4.2 Pengaruh Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil Uji t (Uji parsial) menunjukkan bahwa variabel keamanan barang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 2,719 yang lebih besar dibandingkan dengan t tabel sebesar 2,012. Nilai signifikansi (sig.) yang diperoleh sebesar 0,009, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti bahwa keamanan barang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi tingkat keamanan barang yang dijamin oleh perusahaan logistik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan logistik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman, diketahui bahwa faktor keamanan barang merupakan salah satu aspek yang paling diperhatikan oleh pelanggan, terutama bagi mereka yang mengirimkan barang bernilai tinggi atau barang yang mudah rusak. Dalam proses pengiriman, pelanggan mengharapkan barang yang dikirim dapat sampai dengan kondisi yang sama seperti saat pertama kali dikirim. Ketika barang mengalami kerusakan, kehilangan, atau bahkan keterlambatan dalam pengiriman tanpa kepastian yang jelas, pelanggan cenderung merasa kecewa dan beralih ke penyedia layanan logistik lain yang memiliki sistem keamanan lebih baik. PT. Kereta Api Logistik telah berupaya meningkatkan sistem keamanan dalam proses pengiriman, termasuk melalui pengawasan yang lebih ketat, penggunaan sistem pelacakan berbasis teknologi, serta peningkatan kualitas dalam penanganan barang selama proses distribusi. Namun, dalam beberapa kasus, masih terdapat keluhan dari pelanggan mengenai keamanan barang, terutama terkait dengan potensi kerusakan selama proses pengiriman. Oleh karena itu, meskipun keamanan barang telah menjadi prioritas utama, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa seluruh aspek keamanan benar-benar terjaga sesuai dengan harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangudi & Yuniati, (2018) yang menyatakan bahwa keamanan barang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam

industri logistik. Studi lain oleh Ismail & Yusuf, (2021) juga menunjukkan bahwa pelanggan lebih memilih layanan logistik yang memiliki sistem pengamanan yang baik, terutama untuk pengiriman barang yang beresiko tinggi terhadap kerusakan atau kehilangan. Oleh karena itu, berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa keamanan barang merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam industri logistik.

4.4.3 Pengaruh Keramahan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Uji t (Uji parsial) menunjukkan bahwa variabel keramahan petugas memiliki nilai t hitung sebesar -4,014 yang lebih kecil dari t tabel yang sebesar -2,012. Nilai signifikansi (sig.) untuk keramahan petugas adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil ini, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti bahwa keramahan petugas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi dengan arah pengaruh yang negatif.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman, dapat diketahui bahwa keramahan petugas bukanlah faktor utama yang diperhitungkan pelanggan dalam memilih layanan logistik. Dalam industri jasa secara umum, keramahan petugas sering dikaitkan dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, dalam konteks layanan logistik, pelanggan lebih cenderung berfokus pada aspek teknis seperti ketepatan waktu dan keamanan barang dibandingkan interaksi sosial dengan petugas. Beberapa pelanggan

bahkan menganggap bahwa keramahan petugas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mereka dalam menggunakan jasa logistik, karena yang lebih penting bagi mereka adalah efisiensi layanan. Dalam beberapa kasus, keramahan yang berlebihan justru dapat dianggap sebagai sesuatu yang mengganggu jika tidak diimbangi dengan kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, meskipun keramahan petugas memiliki nilai positif dalam aspek layanan pelanggan, dalam konteks industri logistik, faktor ini mungkin tidak memiliki dampak yang sebesar faktor ketepatan waktu dan keamanan barang.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan beberapa studi yang menyatakan bahwa keramahan petugas merupakan faktor utama dalam kepuasan pelanggan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih & Kusumah, (2023) menunjukkan bahwa keramahan petugas tidak menjadi prioritas utama dalam industri logistik, karena pelanggan lebih memperhatikan keandalan layanan daripada aspek interpersonal. Studi lain oleh Agiesta et al., (2021) juga menunjukkan bahwa keramahan petugas lebih berpengaruh dalam sektor jasa yang bersifat interaktif, seperti perhotelan atau restoran, dibandingkan dengan industri logistik yang berorientasi pada efisiensi operasional.

4.4.4 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang dan Keramahan petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil Uji-F (Uji Simultan) dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Hasil pengujian F, nilai F hitung sebesar 26,551, yang lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 2,802, serta nilai signifikansi uji F sebesar 0,000, yang lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kinerja dalam ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas tersebut, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat menghargai ketiga faktor tersebut dalam menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Secara simultan, penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sakti & Mahfudz, (2018), yang menyimpulkan bahwa kombinasi faktor-faktor ini menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pelanggan. Hasil penelitian ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Supertini et al., (2020), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kombinasi dari berbagai faktor layanan, termasuk ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas. Ketiga faktor ini secara simultan berkontribusi dalam menciptakan pengalaman yang positif. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa keamanan barang merupakan faktor yang paling dominan dibandingkan dengan ketepatan waktu pengiriman dan keramahan petugas. Hal ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Masuku et al., (2024), yang menyatakan bahwa pelanggan cenderung lebih memperhatikan keamanan barang sebagai faktor utama dalam kepuasan mereka terhadap layanan pengiriman.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat didimpulkan sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tepat waktu pengiriman, semakin tinggi kepuasan pelanggan. Namun, faktor eksternal seperti jadwal keberangkatan kereta dan rute operasional tetap menjadi kendala yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu. Ketepatan waktu pengiriman ternyata sangat dipengaruhi oleh indikator estimasi barang sampai ke penerima, yang memiliki nilai tertinggi dalam kuesioner. Artinya, meskipun pelanggan mengharapkan ketepatan waktu pengiriman, mereka lebih memperhatikan keakuratan informasi estimasi dibandingkan ketepatan aktual pengiriman.
2. Keamanan barang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor ini menjadi aspek paling dominan dalam kepuasan pelanggan dibandingkan ketepatan waktu pengiriman dan keramahan petugas. Pelanggan cenderung lebih mengutamakan keamanan barang, terutama bagi mereka yang mengirimkan barang bernilai tinggi atau mudah rusak. Keamanan barang ternyata sangat dipengaruhi oleh indikator kerahasiaan data dan jaminan keamanan, yang memiliki nilai tertinggi dalam kuesioner. Hal ini menunjukkan bahwa

pelanggan sangat mengutamakan transparansi dalam perlindungan data pribadi dan kemampuan sistem dalam memantau status pengiriman barang secara akurat. Artinya, pelanggan merasa yakin bahwa data tidak akan dibagikan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan dan KALOG Kaliurang Sleman memiliki kebijakan privasi yang mudah dipahami.

3. Keramahan petugas memiliki pengaruh signifikan, tetapi dengan arah yang negatif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi keramahan petugas justru dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kecenderungan pelanggan dalam industri logistik yang lebih memprioritaskan aspek teknis seperti ketepatan waktu pengiriman dan keamanan barang dibandingkan interaksi sosial dengan petugas. Keramahan petugas ternyata sangat dipengaruhi oleh indikator menyapa, yang memiliki nilai tertinggi dalam kuesioner. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keramahan petugas berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, interaksi awal yang baik tetap menjadi aspek penting dalam pelayanan.
4. Ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan keramahan petugas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari batas yang telah ditetapkan yang mengindikasikan bahwa model yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama

mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun, dalam analisis lebih lanjut, ditemukan bahwa keramahan petugas memiliki pengaruh yang signifikan tetapi dengan arah yang negatif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin tinggi keramahan petugas, justru cenderung menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh kemungkinan ekspektasi pelanggan yang lebih tinggi terhadap aspek layanan lainnya atau adanya faktor lain yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap keramahan yang diberikan. Kepuasan pelanggan ternyata dipengaruhi oleh indikator minat berkunjung kembali, yang memiliki nilai tertinggi dalam kuesioner. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali layanan yang telah mereka coba, yang dapat diartikan bahwa kepuasan yang dirasakan cukup tinggi dan mendorong loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis, pembahasan, dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

PT. Kereta Api Logistik sebaiknya terus meningkatkan ketepatan waktu pengiriman dengan mengoptimalkan sistem manajemen rantai pasokan dan memanfaatkan teknologi untuk memonitor dan mengelola pengiriman barang secara real-time. Keamanan barang juga perlu diperhatikan dengan memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada petugas mengenai prosedur pengamanan barang yang ketat. Selain itu,

perusahaan diharapkan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan, terutama dalam aspek keramahan petugas, melalui program pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan interpersonal dan komunikasi petugas di lapangan.

2. Bagi peneliti

Mahasiswa/i disarankan untuk terus mengembangkan kemampuan dalam penelitian yang berfokus pada permasalahan yang nyata di dunia industri, seperti dalam penelitian ini. Mahasiswa/i perlu memperdalam pengetahuan mengenai manajemen logistik dan memanfaatkan teknologi yang terus berkembang untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah yang ada. Selain itu keterampilan komunikasi dan presentasi yang baik akan mendukung dalam menyampaikan hasil penelitian secara efektif.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Untuk penelitian lebih lanjut beberapa hal yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu penelitian selanjutnya harus mengatasi beberapa keterbatasan yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini dibatasi oleh waktu yang terbatas. Sehingga mengurangi kemampuan untuk menggali isu-isu secara mendalam.
2. Rendahnya koefisien determinasi yaitu sebesar 0,533 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini belum maksimal dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.

3. Penelitian ini hanya menggunakan data hasil kuesioner. Pengukuran data menggunakan kuesioner memiliki beberapa kelemahan diantaranya responden tidak dapat memberikan keterangan lebih lanjut karena jawaban terbatas pada hal-hal yang dinyatakan saja. Selain itu, responden bisa saja menjawab pernyataan yang tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). Tanggung jawab PT. Kereta Api Logistik terhadap kerusakan barang dalam proses pengiriman menggunakan Kereta Api Logistik. *9(2)*, 1–23.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen....*
<http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1323>
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*. <https://dinastirev.org/JIHHP/article/view/675>
- Asari, A., Nababan, D., Amane, A. P. O., Kusbandiyah, J., & ... (2023). *Dasar penelitian kuantitatif*. repository.um.ac.id. <https://repository.um.ac.id/5454/>
- Azar, M. A. shony, & Efendi, A. (2020). PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KERAMAHAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIRUMAH KOPI LAMONGAN. *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial....*<http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/Humanis/article/view/1969>
- Deviana, S., & Desitama, F. S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan dan Sampel Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada CV Tunas Rimba Di Kabupaten *YUME: Journal of Management*.
<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/4301>
- Dewantoro, D., Aryani, L., & ... (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan Jne. ... *Economic, and Accounting*
<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/biema/article/view/869>
- Ii, B. A. B., Teori, A. L., & Konsumen, P. (2024). *Pengaruh Ketepatan Waktu..., Najib Azharu Rozan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP, 2024*, 10–31.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kota bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, &....*
<http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479>
- Juniariska, S., Rachma, N., & ... (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS *E-JRM: Elektronik Jurnal* <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6890>

- Lisnasari, N., Rudi, A., Pratiwi, D., Agustia, R., Arifin, M. S., Mujaki, A., Widiarti, S., Hadi, A. R., Safira, N., Farisi, A., Shelimah, S., Fitria, D., Arye, G. F., Nazif, M., Falintino, A., MAUK, G. V, UTAMA, C. K., Siregar, H., Selviana, N., ... DININGSIH, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan E-Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di *E-JRM: Elektronik Jurnal* <https://repository.ump.ac.id/16471/>
- Luluk, A. R. (2023). *Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada J&T* [repository.radenintan.ac.id. http://repository.radenintan.ac.id/29029/](https://repository.radenintan.ac.id/29029/)
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional* <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233>
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis* <https://jibema.murisedu.id/index.php/JIBEMA/article/view/19>
- Mumtaza, F. A., Millanyani, H., Bongso, L. A., Kristiawan, A., Pristanto, A., Lauren, O. T., Aryani, D., Sahara, S., Ulfah, D. N., Rukismono, M., ..., Santana, A., Keni, K., Pramezwar, A., Tanzil, S. T., ..., Wijayanti, R. M., Saidani, B., Fidhyallah, N. F., ... (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen* <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/biema/article/view/869>
- Pangudi, Y. H. H., & Yuniati, T. (2018). Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan, Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Temas Line Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset*.... <http://jurnal.mahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1420>
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & ... (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DI PT. KERETA API LOGISTIK EXPRESS GUBENG SURABAYA. In ... *Sosial Humaniora Sigli*.pdfs.semanticscholar.org. <https://pdfs.semanticscholar.org/4b56/f90c06cdeaba1bcab770823de558f1339ce1.pdf>
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*.<http://e-jurnal.staisumaterra-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18>
- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>

Setianingsih, R., & Kusumah, A. (2023). Pengaruh Kelengkapan Produk, Keramahan Karyawan Dan Fasilitas Terhadap Keinginan Melakukan Pembelian Ulang Pada Minimarket Angkasa Mart 1 Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional....*

<https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/sneba/article/view/5379>

Sidjabat, S., & SUNAHARDI, D. J. (2022). ANALISIS PACKING KAYU DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT AERO JASA CARGO JAKARTA TAHUN 2019. *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil....* <https://jurnalp4i.com/index.php/knowledge/article/view/1355>

Supertini, N. P. S., Telagawati, N., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. In *Prospek: Jurnal Manajemen Dan* <https://repo.undiksha.ac.id/4052/9/1617041013-LAMPIRAN.pdf>

Triwahyudi, R. (2015). ... *EFEKTIVITAS KERJA PADA PROSES PENGIRIMAN BARANG (Studi kasus pada Perusahaan PT Kereta Api Kantor Pusat Bandung & PT Kereta Api Logistik Jakarta* repository.widyatama.ac.id. <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/6645>

Wibowo, Y. T. (2011). *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang)* Semarang: Fakultas Ekonomi

Wibowo, Y. T., & DARMASTUTI, I. (2012). *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Toko Aluminium Dwi Karya Semarang)*. eprints.undip.ac.id. <http://eprints.undip.ac.id/35625/>

Yudho Purnomo, D. S. (2021). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Pt. Ritra Cargo.... *Jurnal Ekonomi Logistik*, 1–18.

<https://ojs.cendekiaku.ac.id/index.php/journals/article/view/76%0Ahttps://ojs.cendekiaku.ac.id/index.php/journals/article/download/76/50>

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, KEAMANAN BARANG DAN KERAMAHAN PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN LOGISTIK PT. KERETA API LOGISTIK AGEN KALIURANG SLEMAN

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang dan Keramahan Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman”**, saya Mira Anggraini mahasiswi STIE Cendekia Karya Utama Jurusan Manajemen, memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk bersedia mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan obyektif sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

Semua informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Saya ucapkan terimakasih atas kerjasama yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i berikan.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah sejumlah pertanyaan dibawah ini dengan teliti.
2. Dimohon untuk menjawab setiap pertanyaan
3. Dimohon untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan kenyataan yang ada dengan memberikan centang (✓) pada salah satu kriteria yang menurut Anda paling tepat untuk setiap pernyataan.
4. Jawaban yang diberikan tidak mengandung benar dan salah, melainkan menunjukkan kesesuaian antara penilaian yang diberikan dengan keadaan yang sebenarnya.
5. Pilihan jawaban yang tersedia
 - 1 : Sangat Tidak Setuju
 - 2 : Tidak Setuju
 - 3 : Kurang Setuju
 - 4 : Setuju
 - 5 : Sangat Setuju

A. Identitas Responden

Nama	:		
Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/>	Laki-Laki
		<input type="checkbox"/>	Perempuan
Usia	:	<input type="checkbox"/>	17 – 20 Tahun
		<input type="checkbox"/>	21 – 30 Tahun
		<input type="checkbox"/>	31 – 40 Tahun
		<input type="checkbox"/>	41 – 60 Tahun
Pendidikan Terakhir	:	<input type="checkbox"/>	SMA
		<input type="checkbox"/>	D III
		<input type="checkbox"/>	S1
		<input type="checkbox"/>	S2
Lama Kerja	:	<input type="checkbox"/>	< 5 Tahun
		<input type="checkbox"/>	5 – 15 Tahun
		<input type="checkbox"/>	16 - 25 Tahun
		<input type="checkbox"/>	26 - 35 Tahun
Berapa kali Anda	:	<input type="checkbox"/>	1 kali
Menggunakan jasa		<input type="checkbox"/>	2 kali
Kalog Kaliurang Sleman		<input type="checkbox"/>	>2 kali

B. Ketepatan Waktu Pengiriman Barang

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Estimasi barang sampai ke penerima						
1.	Saya menerima barang sesuai waktu yang dijanjikan pada saat transaksi di PT. Kereta Api Logistik					
2.	Informasi estimasi pengiriman barang sudah akurat dan dapat dipercaya					
Jarak yang ditempuh						
3.	Jarak tempuh dipengaruhi oleh jadwal keberangkatan kereta dan rute operasionalnya.					

C. Keamanan Barang

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Kerahasiaan Data						
1.	Saya merasa yakin bahwa data pribadi akan dirahasiakan sepenuhnya.					
2.	Data pelanggan tidak akan dibagikan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan.					
3.	Kalog Kaliurang Sleman memiliki kebijakan privasi yang mudah dipahami.					
Jaminan keamanan						
4.	Saya merasa aman jika menggunakan jasa logistik Agen Kaliurang Sleman menjamin keamanan barang selama proses pengiriman barang (Aman dari					

	kehilangan, kerugian, kerusakan).					
5.	System perusahaan mampu melacak barang dengan akurat.					

D. Keramahan Petugas

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Sikap Santun						
1.	Petugas selalu menunjukkan kesopanan dalam berinteraksi kepada pelanggan.					
Rasa Senang						
2.	Petugas memberikan pelayanan yang baik sehingga membuat suasana menjadi menyenangkan.					
Menyapa						
3.	Petugas selalu menyapa terlebih dahulu dalam setiap pertemuan sesuai dengan SOP perusahaan.					
Respon Positif						
4.	Petugas memberikan tanggapan yang positif dan menghargai pelanggan					
Terkesan Baik						
5.	Petugas memberikan kesan yang baik dan memiliki sifat yang mudah diterima oleh pelanggan					

E. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
Kesesuaian Harapan dan Kenyataan						
1.	Layanan logistik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan					
Minat Berkunjung Kembali						
2.	Pelanggan berminat berkunjung kembali menggunakan jasa layanan PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman.					
Kesediaan Merekomendasikan						
3.	Pelanggan akan merekomendasikan jasa layanan logistik PT. Kereta Api Logistik Agen Kaliurang Sleman kepada keluarga atau teman.					

IDENTITAS RESPONDEN

No.	KARAKTERISTIK RESPONDEN					
	Nama lengkap	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Lama Kerja	x
1	Rafelita Diva Anggraeni	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	2 Kali
2	Alexander Nichol Junior	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
3	Azima Rahma istifada	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	< 5 Tahun	2 Kali
4	David Rondaldo Pratama	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	DIII	5 - 15 Tahun	2 Kali
5	Bunga Ratu Syakila	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	> 2 Kali
6	Frida	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	< 5 Tahun	1 Kali
7	Muhammad Gaza Ramadhan	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
8	Chika	Perempuan	21 - 30 Tahun	DIII	5 - 15 Tahun	> 2 Kali
9	Khairatun Ni'mah	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	5 - 15 Tahun	> 2 Kali
10	Arimbi Wastuti	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	2 Kali
11	Aprilia Gika Sari	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	> 2 Kali
12	Ima Noviyanti Putrigani	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
13	Shafa Shafira Azzahra	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
14	Jihad Miljan	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	2 Kali
15	Ano Fian	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	> 2 Kali
16	Mukiryo	Laki-Laki	30 - 40 Tahun	SMA/SMK	5 - 15 Tahun	> 2 Kali
17	Riziq	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	2 Kali
18	Ivan Setyo Nugroho	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	5 - 15 Tahun	2 Kali
19	Alvina damayanty Mahfud	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	5 - 15 Tahun	> 2 Kali
20	Nurhidayat	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	5 - 15 Tahun	1 Kali
21	Mujiono	Laki-Laki	40 - 60 Tahun	SMA/SMK	26 - 35 Tahun	1 Kali
22	Sriatun	Perempuan	40 - 60 Tahun	SMA/SMK	5 - 15 Tahun	> 2 Kali
23	Wahyu Eka Wati	Perempuan	21 - 30 Tahun	D III	< 5 Tahun	1 Kali
24	Tika Prasasti	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
25	Nabilla Dwi gustina Wulanda	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
26	Wiwik Suryanti	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
27	Ihsan	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
28	Mariski	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
29	Nadia	Perempuan	17 - 20 Tahun	S1	< 5 Tahun	1 Kali
30	Budi Desantono	Laki-Laki	40 - 60 Tahun	SMA/SMK	5 - 15 Tahun	1 Kali
31	Nabila Islamiyah	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
32	Risky Akmal	Laki-Laki	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
33	Arini	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	2 Kali
34	Alin Saputra	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
35	Shella Nopella	Perempuan	21 - 30 Tahun	S1	< 5 Tahun	2 Kali
36	Claudia Cyntia Bella	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
37	Ferry Widiyanto	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	< 5 Tahun	1 Kali
38	Nika Agustin	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	2 Kali
39	Sumber Agam	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D III	5 - 15 Tahun	> 2 Kali
40	Ririn Asmaiyah	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
41	Lilis	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
42	Muhammad Ikrom	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
43	Dewa Kurnia Mukti	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	< 5 Tahun	> 2 Kali
44	Septiani Ayu Lestari	Perempuan	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
45	Niko Akbar M	Laki-Laki	17 - 20 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	> 2 Kali
46	Ahmad Sumber Agam	Laki-Laki	31 - 40 Tahun	D III	5 - 15 Tahun	> 2 Kali
47	Idhhar	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
48	Reza Saputra	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	SMA/SMK	< 5 Tahun	1 Kali
49	Fauzan Nurkholish	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	< 5 Tahun	1 Kali
50	Agus Rifa'i	Laki-Laki	21 - 30 Tahun	S1	< 5 Tahun	1 Kali

TABULASI DATA

NO	KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN				KEAMANAN BARANG					KERAMAHAN PETUGAS					KEPUASAN PELANGGAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTAL Y
1	5	5	5	15	4	4	4	5	5	22	3	3	3	3	3	15	5	5	5	15
2	4	4	4	12	3	3	3	3	2	14	4	3	4	4	4	19	4	4	3	11
3	3	3	4	10	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	4	4	11
4	4	4	3	11	2	2	2	3	3	12	5	5	5	5	4	24	1	1	2	4
5	3	2	3	8	4	3	3	3	3	16	4	4	4	5	5	22	3	3	3	9
6	2	2	3	7	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11
7	3	3	4	10	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	17	4	4	3	11
8	4	4	4	12	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12
9	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16	5	4	5	5	5	24	2	2	2	6
10	5	5	4	14	5	5	4	4	5	23	3	3	3	2	2	13	5	5	5	15
11	3	4	4	11	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	9
12	4	3	3	10	3	3	3	2	3	14	5	5	5	4	4	23	3	3	2	8
13	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	3	4	3	10
14	4	4	3	11	4	4	5	5	4	22	3	3	4	4	4	18	4	4	4	12
15	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	9
16	3	3	3	9	4	4	3	3	3	17	4	4	5	5	5	23	3	3	3	9
17	2	3	3	8	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	4	22	3	3	3	9
18	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9
19	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12
20	3	3	2	8	3	3	3	3	3	15	4	4	5	5	4	22	3	3	2	8
21	2	3	2	7	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	5	23	2	2	3	7
22	4	4	5	13	4	4	3	4	2	17	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12
23	4	4	4	12	3	3	4	3	4	17	4	4	3	3	3	17	5	5	4	14
24	5	5	5	15	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	5	25	4	3	4	11
25	4	3	3	10	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	4	4	3	11
26	3	4	4	11	5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	3	15	5	5	4	14
27	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17	5	5	5	4	4	23	2	2	2	6
28	3	4	3	10	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	5	5	5	15
29	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17	5	5	4	4	5	23	4	4	3	11
30	3	3	4	10	3	3	3	4	3	16	3	4	4	3	3	17	3	4	4	11
31	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	4	4	4	12
32	2	2	3	7	4	5	5	5	5	24	4	4	3	4	4	19	3	3	3	9
33	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	5	21	3	2	3	8
34	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18	4	4	5	4	4	21	3	4	4	11
35	4	4	4	12	5	4	5	4	5	23	2	3	3	3	3	14	5	5	5	15
36	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	3	4	11
37	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	5	4	3	3	4	19	4	4	3	11
38	3	3	4	10	3	4	3	4	4	18	5	5	5	4	4	23	3	4	4	11
39	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	5	5	5	15
40	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10
41	4	4	3	11	3	4	4	4	4	19	4	4	4	5	4	21	3	3	3	9
42	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	4	5	5	4	5	23	3	3	3	9
43	5	5	4	14	5	4	5	5	5	24	3	2	3	3	3	14	5	5	5	15
44	4	3	4	11	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	3	18	2	2	3	7
45	2	3	3	8	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
46	4	5	4	13	5	5	4	4	5	23	4	4	5	4	4	21	4	5	5	14
47	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	11
48	3	2	3	8	3	4	4	3	3	17	4	4	5	5	4	22	3	4	3	10
49	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15
50	4	3	3	10	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	3	11

OUTPUT SPSS

UJI VALIDITAS

X1 KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,704**	,563**	,889**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,704**	1	,545**	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,563**	,545**	1	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
TOTALX1	Pearson Correlation	,889**	,882**	,801**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

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

X2 KEAMANAN BARANG**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,625**	,559**	,546**	,573**	,806**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	,625**	1	,660**	,608**	,515**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	,559**	,660**	1	,583**	,604**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	,546**	,608**	,583**	1	,635**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	,573**	,515**	,604**	,635**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	,806**	,824**	,829**	,820**	,822**	1
X2	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

X3 KERAMAHAN PETUGAS**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTALX 3
X3.1	Pearson Correlation	1	,750**	,538**	,451**	,586**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.2	Pearson Correlation	,750**	1	,650**	,448**	,561**	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.3	Pearson Correlation	,538**	,650**	1	,640**	,568**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.4	Pearson Correlation	,451**	,448**	,640**	1	,634**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X3.5	Pearson Correlation	,586**	,561**	,568**	,634**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50
TOT	Pearson Correlation	,818**	,837**	,836**	,772**	,817**	1
ALX	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
3	N	50	50	50	50	50	50

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

Y KEPUASAN PELANGGAN

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	TOTALY
Y1.1	Pearson Correlation	1	,874**	,761**	,944**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	,874**	1	,776**	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	,761**	,776**	1	,901**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50
TOTALY	Pearson Correlation	,944**	,951**	,901**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50

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

UJI RELIABILITAS**X1 KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	3

X2 KEAMANAN BARANG**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	5

X3 KERAMAHAN PETUGAS**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,875	5

Y KEPUASAN PELANGGAN**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	3

UJI t**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	8,103	3,022		2,682	,010
	Ketepatan Waktu Pengiriman	,407	,134	,309	3,043	,004
	Keamanan Barang	,277	,102	,308	2,719	,009
	Keramahan Petugas	-,356	,089	-,412	-4,014	,000

a. Dependent Variable: Keamanan Barang

UJI F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215,848	3	71,949	26,551	,000 ^b
	Residual	124,652	46	2,710		
	Total	340,500	49			

a. Dependent Variable: Keamanan Barang

b. Predictors: (Constant), Keramahan Petugas, Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang

REGRESI LINEAR BERGANDA**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized
		B	Std. Error	Coefficients Beta
1	(Constant)	8,103	3,022	
	Ketepatan Waktu Pengiriman	,407	,134	,309
	Keamanan Barang	,277	,102	,308
	Keramahan Petugas	-,356	,089	-,412

a. Dependent Variable: Keamanan Barang

KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,796 ^a	,634	,610	1,646

a. Predictors: (Constant), Keramahan Petugas, Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan Barang

DATA PENDUKUNG

REVIEW GOOGLE MAPS

KALOG EXPRESS Kaliuran...
📍
✕

Overview
Reviews
Photos
Updates
About

🔍

🏠 Filter
✓ Relevance ▾
public service 8

I

Ika Oktaviana

5 reviews

⋮

★ ★ ★ ★ ★
a year ago

Buat mas adminya, gak capek apa merengut mulu ? Pelayanan gak ada ramah2nya sama sekali. Bilang makasih juga gak disautin 🙄 . Kalo gak nemen... [more](#)

See translation

✕

Marvin Grasio Gaspersz

Local Guide · 15 reviews

⋮

★ ★ ★ ★ ★
6 months ago

Pelayanan tidak ramah, khususnya laki2 , tinggi, putih, berkaos biru. Minta tlg angkat bersama 1 paket kain di masukan dlm mobil, tapi tidak ikhlas, keliatan raut muka nya terpaksa bantu angkat paket.

See translation



STIE CENDEKIA KARYA UTAMA SEMARANG

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggraini Dewi Ramadhani
NIM : 223220018
Jurusan : Manajemen S-1
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Mie Gacoan Semarang (Studi Kasus Cabang
Soekarno Hatta)

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan pada sidang Skripsi.

Semarang, 25 Maret 2025

Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Dr. Mohamad Sodikin, S.Ag., S.Pd., M.M

Pembimbing II

Yani Susetyo, S.E., M.Si., CTT

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggraini Dewi Ramadhani
NIM : 223220018
Jurusan : Manajemen S-1
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Mie Gacoan Semarang (Studi Kasus Cabang
Sockarno Hatta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian tersebut di atas merupakan hasil karya sendiri, bukan hasil dari plagiasi. Apabila dalam penelitian ini terdapat plagiasi, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di STIE Cendekia Karya Utama Semarang.

