

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN JEMPUT PAKET GRATIS DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada J&T Express PT.KARYA NIAGA ABADI Lamongan).

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Free Package Pickup Services and Timeliness of Delivery on Customer Satisfaction (Case Study of J&T Express PT. KARYA NIAGA ABADI Lamongan). The independent variables examined are Service Influence (X1), Timeliness of Delivery (X2), with the dependent variable namely Customer Satisfaction (Y) on J&T Express Lamongan.

The population in this study is all customers who have used services in 2019 at J&T Express PT. KARYA NIAGA ABADI Lamongan. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique with a total sample of 95 respondents. The data collection method used is a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis methods that have been used to answer the hypothesis include analysis of the validity test, reliability test, multiple linear regression analysis and T test with the help of the SPSS 22.0 program application.

The results showed that the free package pick variables directly had a positive and significant effect on customer satisfaction J&T Express PT. KARYA NIAGA ABADI Lamongan. This is evidenced by the results of the T test by the coefficient value of service quality on customer satisfaction, namely $t_{count} (4,174) > t_{table} (1,291)$. So the hypothesis that reads service quality directly has a significant and positive effect on customer satisfaction is accepted (H_1 is accepted and H_0 is rejected). From the results of the hypothesis test above shows that the timeliness of delivery has a significant effect on customer satisfaction at J & T Express PT. KARYA NIAGA ABADI Lamongan. This is evidenced by the results of the T (partial) test which is $t_{count} (1.441) > t_{table} (1,291)$ then H_0 is rejected and H_2 is accepted, so it can be seen that the independent variable timeliness (X2) has a positive and significant effect on the dependent variable of customer satisfaction Y).

Keywords: *Service quality, timeliness, customer satisfaction*

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN JEMPUT PAKET GRATIS DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada J&T Express PT.KARYA NIAGA ABADI Lamongan).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Jemput Paket Gratis Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express PT.KARYA NIAGA ABADI Lamongan). Variabel independen yang diteliti yaitu Pengaruh Pelayanan (X1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X2), dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) pada J&T Express Lamongan.

Populasi yang terdapat pada penelitian kali ini yaitu seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan pada tahun 2019 di J&T Express PT.KARYA NIAGA ABADI Lamongan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian kali ini adalah teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang telah diujikan validitas serta reliabilitasnya. Metode analisis data yang telah digunakan untuk menjawab hipotesis yaitu diantaranya analisis uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda dan uji t dengan bantuan aplikasi program *SPSS 22.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan jemput paket secara langsung memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express PT.KARYA NIAGA ABADI Lamongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t Oleh nilai koefisien kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu $t_{hitung} (4,174) > t_{tabel} (1,291)$. Sehingga hipotesis yang berbunyi kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan diterima (H_1 diterima dan H_0 ditolak). Dari hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express PT.KARYA NIAGA ABADI Lamongan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t (parsial) yaitu $t_{hitung} (1,441) > t_{tabel} (1,291)$ maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat diketahui bahwa variabel independen ketepatan waktu (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y).

Kata kunci : Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan konsumen