

The Effect Of Route Technology Utilization, Customer Feedback And Job Satisfaction On Courier Work Productivity At DC J&T Express Telaga Dewa, Bengkulu City

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Rute, Feedback Pelanggan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Kurir Pada DC J&T Ekpress Telaga Dewa Kota Bengkulu

Elvemas Nopentri¹⁾; Tito Irwanto²⁾; Lydia Gustina Putri³⁾

¹⁾Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ vemasnopentri21@gmail.com ; ²⁾ titoirwanto@unived.ac.id ; ³⁾ lydiagustinaputri0308@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [25 November 2025]

Revised [05 Februari 2026]

Accepted [09 Februari 2026]

KEYWORDS

Use of Route Technology, Customer Feedback, Job Satisfaction, Courier Work Productivity.

This is an open access

article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh pemanfaatan teknologi rute, umpan balik pelanggan, dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja kurir di DC J&T Express Telaga Dewa Kota Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pengujian instrumen melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji t, dan uji F dengan menggunakan SPSS versi 21. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti dari persamaan regresi linier berganda $Y = 5,493 + 0,354X_1 + 0,213X_2 + 0,301X_3$. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pemanfaatan teknologi rute berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir dengan bukti Sig t = 0,000 < 0,05; variabel umpan balik pelanggan berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir dengan bukti Sig t = 0,011 < 0,05; Variabel kepuasan kerja memengaruhi produktivitas kerja kurir dengan bukti Sig t = 0,000 < 0,05; dan pemanfaatan teknologi rute, umpan balik pelanggan, dan kepuasan kerja secara simultan memengaruhi produktivitas kerja kurir dengan bukti Sig F = 0,000 < 0,05. Nilai R² sebesar 0,804 atau 80,4%.

ABSTRACT

This study aims to explain the influence of route technology utilization, customer feedback, and job satisfaction on courier productivity at DC J&T Express Telaga Dewa, Bengkulu City. The data analysis techniques used by the researchers in this study were instrument testing through validity tests, reliability tests, multiple linear regression tests, t-tests, and F-tests using SPSS version 21. The method used in this study was a questionnaire. The sampling technique in this study used purposive sampling with a total of 50 respondents. Based on the results obtained by the researchers from the multiple linear regression equation $Y = 5.493 + 0.354X_1 + 0.213X_2 + 0.301X_3$. The analysis results show that the variable route technology utilization affects courier work productivity with evidence Sig t = 0.000 < 0.05; the customer feedback variable affects courier work productivity with evidence Sig t = 0.011 < 0.05; the job satisfaction variable affects courier work productivity with evidence Sig t = 0.000 < 0.05; and the utilization of route technology, customer feedback, and job satisfaction simultaneously affect courier work productivity with evidence Sig F = 0.000 < 0.05. The R² value is 0.804 or 80.4%.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mendorong pertumbuhan e-commerce secara signifikan di Indonesia. Data We Are Social & Meltwater (2024) menunjukkan bahwa lebih dari 178 juta masyarakat Indonesia aktif berbelanja melalui platform digital. Fenomena ini meningkatkan permintaan terhadap layanan ekspedisi yang cepat, tepat, dan efisien. J&T Express sebagai salah satu perusahaan pengiriman besar di Indonesia dituntut mampu memberikan pelayanan optimal agar tetap kompetitif di tengah persaingan logistik yang semakin ketat.

Kinerja kurir sebagai ujung tombak layanan sangat menentukan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Produktivitas kerja kurir tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh pemanfaatan teknologi rute, feedback pelanggan, dan kepuasan kerja. Tingginya produktivitas kurir akan mempercepat distribusi, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendukung kinerja perusahaan secara keseluruhan (Simanjuntak, 2019).

Faktor pertama, pemanfaatan teknologi rute, berperan penting dalam efisiensi operasional pengiriman. Pemilihan rute yang tepat dapat menghemat waktu tempuh dan biaya operasional. Menurut Prasetyo (2021), penerapan teknologi rute seperti GPS dan algoritma pemetaan otomatis dapat meningkatkan efisiensi pengiriman hingga 30%.

Faktor kedua, feedback pelanggan, menjadi cerminan sejauh mana layanan kurir diterima konsumen. Menurut Lestari dan Rahmadani (2022), feedback pelanggan tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga motivasi dan acuan perbaikan bagi kurir agar lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Faktor ketiga, kepuasan kerja, berkaitan dengan motivasi dan loyalitas karyawan. Robbins dan Judge (2020) menyatakan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaannya memiliki motivasi intrinsik yang kuat, tingkat konflik rendah, serta kinerja yang lebih baik.

Di DC J&T Express Telaga Dewa Kota Bengkulu, masih ditemukan keterlambatan pengiriman, pengembalian barang (return), dan keluhan pelanggan yang menunjukkan bahwa produktivitas kerja kurir belum optimal. Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas faktor-faktor tersebut secara parsial, belum ada yang menguji pengaruh ketiganya secara simultan dalam konteks operasional kurir di Bengkulu.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah pemanfaatan teknologi rute berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir pada dc j&t ekpress telaga dewa kota Bengkulu. (2) Apakah feedback pelanggan berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir pada dc j&t ekpress telaga dewa kota Bengkulu. (3) Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir pada dc j&t ekpress telaga dewa kota Bengkulu. (4) Apakah pemanfaatan teknologi rute, feedback pelanggan dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir pada dc j&t ekpress telaga dewa kota Bengkulu

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumberdaya Manusia

Menurut Dessler (2020), MSDM adalah proses memperoleh, melatih, menilai, memberi kompensasi, serta mengelola hubungan kerja karyawan dalam rangka mendukung efektivitas organisasi. Sementara itu, Armstrong (2020) menekankan bahwa MSDM adalah pendekatan strategis dan koheren dalam mengelola aset paling berharga organisasi, yaitu manusia, yang secara individu maupun kolektif berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Rute terhadap produktivitas Kerja Kurir

Teknologi rute merujuk pada sistem berbasis digital atau aplikasi yang digunakan untuk menentukan, mengelola, dan mengoptimalkan jalur pengiriman atau perjalanan agar lebih efisien. Teknologi ini umumnya melibatkan penggunaan GPS (Global Positioning System), sistem navigasi, serta algoritma optimasi rute dalam bentuk aplikasi seperti Google Maps, Waze, hingga sistem manajemen logistik berbasis cloud. Menurut Setiawan & Lestari (2021:64), teknologi rute adalah sistem digital yang memfasilitasi pengguna dalam merencanakan rute tercepat dan teraman untuk mencapai tujuan tertentu dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti jarak, waktu tempuh, dan kondisi lalu lintas.

H₁: pemanfaatan teknologi rute berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir

Pengaruh Feedback Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Kurir

Feedback pelanggan adalah tanggapan, pendapat, atau penilaian yang diberikan oleh pelanggan setelah menerima produk atau layanan dari perusahaan. Feedback bisa bersifat positif, negatif, atau netral dan disampaikan melalui berbagai saluran seperti survei, ulasan online, aplikasi, hingga komunikasi langsung. Menurut Kotler dan Keller (2020:138), feedback pelanggan adalah informasi yang dikembalikan oleh konsumen setelah menerima produk atau layanan yang digunakan perusahaan sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan.

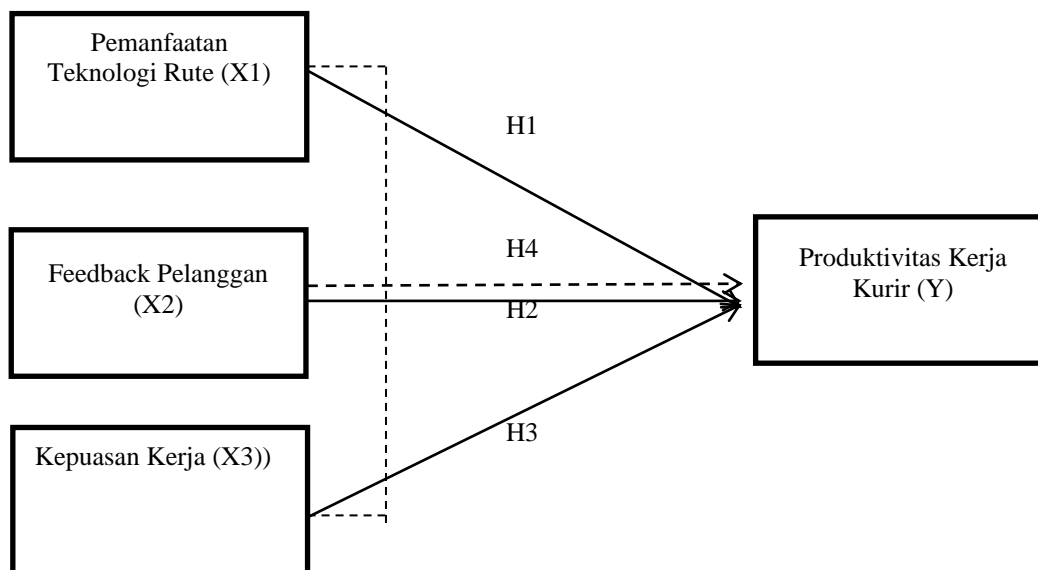
H₂: feedback pelanggan berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Kurir

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana karyawan memandang pekerjaannya. Hal ini mencerminkan sejauh mana harapan seseorang terhadap pekerjaannya terpenuhi. Menurut Robbins dan Judge (2020:78), kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut.

H₃: kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja kurir

Gambar 1. Kerangka Analisis



METODE PENELITIAN

Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel yang diambil adalah 50 dengan 100 populasi.

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Menurut Sugiyono (2019:267), validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variable atau konstruk. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Menurut Sugiyono (2019:268), reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Analisis Regresi linier Berganda

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu antara Pemanfaatan Teknologi Rute (X1), Feedback Pelanggan (X2) Kepuasan Kerja (X3) terhadap Efektivitas Kerja kurir (Y). digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan:

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

Keterangan :

- Y : Produktivitas Kerja Kurir
- a : Constanta
- b1 : Koefisien regresi antara Pemanfaatan Teknologi Rute dengan Produktivitas Kerja Kurir
- b2 : Koefisien regresi antara Feedback Pelanggan dengan Produktivitas Kerja Kurir
- b3 : Koefisien regresi antara Kepuasan Kerja dengan Produktivitas Kerja Kurir
- X1 : Pemanfaatan Teknologi Rute
- X2 : Feedback Pelanggan
- X3 : Kepuasan Kerja
- e : Error

Uji Determinasi R²

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2019:291), uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lainnya dianggap konstan.

Uji F (Simultan)

Menurut Sugiyono (2019:292), uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yaitu Pemanfaatan Teknologi Rute, Feedback Pelanggan dan Kepuasan Kerja terdapat didalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen yaitu Produktivitas Kerja Kurir.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil**

Analisis data adalah langkah penting dalam penelitian. Tanpa analisis data, tidak mungkin memasuki tahap pembahasan atau membuat kesimpulan tentang temuan penelitian. Bab ini akan membahas hasil penelitian studi lapangan, dimulai dengan atribut responden, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, dan Analisis Koefisien Determinasi (R²).

Karakteristik Responden**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada kurir di DC J&T Express Telaga Dewa Kota Bengkulu, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	50	100
Perempuan	-	-
Total	50	100

Sumber: Olah Data SPSS 21

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah persentase terbesar adalah pada responden laki-laki karena reponden perempuan tidak ada. Hal ini dikarenakan DC J&T Express Telaga Dewa Kota Bengkulu lebih banyak membutuhkan kurir laki-laki untuk menunjang produktivitas kerja, karena pekerjaan sebagai kurir dianggap memerlukan tenaga dan mobilitas yang tinggi dalam mengantarkan paket.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Jumlah Responden berdasarkan usia pada kurir pada DC J&T Express Telaga Dewa Kota Bengkulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
21-30 Tahun	49	98
31-40 Tahun	1	2
Total	50	100

Sumber: Olah Data SPSS 21

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa usia responden yang didominasi oleh kurir dengan usia 21 – 30 tahun berjumlah 49 orang dengan persentase 98% sedangkan kurir dengan usia 31

28 | Elvemas Nopentri, Tito Irwanto, Lydia Gustina Putri ; *The Effect Of Route Technology Utilization, Customer Feedback And Job Satisfaction On ...*

– 40 Tahun terdapat 1 orang atau 2%. Hal ini menunjukkan bahwa kurir yang ada saat ini memiliki usia yang masih sangat produktif sehingga bisa diharapkan untuk dapat menunjang aktivitas perusahaan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jumlah karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
SMP	3	6
SLTA	47	94
Total	50	100

Sumber: Olah Data SPSS 21

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan didominasi oleh kurir yang memiliki tingkat pendidikan akhir SLTA. Hal ini dikarenakan pada tingkat pendidikan SLTA dianggap sudah memiliki kemampuan yang cukup untuk dapat bekerja sesuai dengan tuntutan perusahaan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mempermudah perhitungan regresi dari data yang cukup banyak maka dalam penelitian ini diselesaikan dengan bantuan perangkat lunak (software) komputer program SPSS 21. Hasil pengujian terhadap model regresi berganda terhadap variabel Pemanfaatan Teknologi Rute (X1), *Feedback Pelanggan* (X2) ,dan Kepuasan Kerja(X3) terhadap Produktivitas Kerja Kurir (Y) dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.493	3.106		1.769	.084
1 Pemanfaatan Teknologi Rute	.354	.092	.367	3.856	.000
Feedback Pelanggan	.213	.080	.234	2.654	.011
Kepuasan Kerja	.301	.069	.419	4.343	.000

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja Kurir

Sumber: Olah Data SPSS 21

Dari hasil penghitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS pada tabel 12 maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y=5.493+0.354X1+0.213X2+0.301X3+3.106$$

Persamaan dari regresi linier berganda tersebut adalah

- Konstanta (a) = 5.493 Artinya, jika seluruh variabel independen (Pemanfaatan Teknologi Rute, Feedback Pelanggan, dan Kepuasan Kerja) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai dasar Produktivitas Kerja Kurir adalah 5,493.
- Pemanfaatan Teknologi Rute ($b_1 = 0.354$, Sig. = 0.000) Menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam Pemanfaatan Teknologi Rute akan meningkatkan Produktivitas Kerja Kurir sebesar 0,354 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Karena nilai Sig. = 0,000 < 0,05, maka pengaruhnya positif dan signifikan.
- Feedback Pelanggan ($b_2 = 0.213$, Sig. = 0.011) Menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Feedback Pelanggan akan meningkatkan Produktivitas Kerja Kurir sebesar 0,213 satuan, dan karena Sig. = 0,011 < 0,05, maka pengaruhnya juga positif dan signifikan.
- Kepuasan Kerja ($b_3 = 0.301$, Sig. = 0.000) Menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Kepuasan Kerja akan meningkatkan Produktivitas Kerja Kurir sebesar 0,301 satuan, dan karena Sig. = 0,000 < 0,05, maka pengaruhnya positif dan signifikan.

Determinasi R²

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R yang rendah adalah kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berdasarkan uji R^2 yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Determinasi R^2
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.804	.791	1.515

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Feedback Pelanggan, Pemanfaatan Teknologi Rute
Sumber: Olah Data SPSS 21

Berdasarkan hasil output uji regresi linear berganda pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai R Square sebesar 0,804. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu Kepuasan Kerja, Feedback Pelanggan, dan Pemanfaatan Teknologi Rute, secara bersama-sama mampu menjelaskan 80,4% variasi perubahan produktivitas kurir. Sementara itu, sisanya sebesar 19,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini yang tidak dimasukkan dalam model, seperti faktor lingkungan kerja, motivasi, atau beban kerja. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,791 juga menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas, model tetap memiliki kemampuan penjelasan yang kuat, yaitu sekitar 79,1%. Nilai ini memperlihatkan bahwa model regresi yang digunakan cukup baik dan reliabel untuk memprediksi tingkat produktivitas kerja kurir J&T Ekspres Telaga Dewa Kota Bengkulu.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan Pada kurir DC J&T Ekspres Telaga Dewa Kota Bengkulu melalui penyebaran kuesioner terhadap 50 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas Pemanfaatan Teknologi Rute (X1), Feedback Pelanggan (X2), dan Kepuasan Kerja (X3) secara parsial maupun pengaruhnya secara simultan terhadap Produktivitas Kerja Kurir (Y) pada DC J&T Ekspres Telaga Dewa Kota Bengkulu, Sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Rute terhadap Produktivitas Kerja Kurir

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Rute memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekspres Telaga Dewa Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t pada variabel Pemanfaatan Teknologi Rute (X1) yang menunjukkan t hitung $>$ t tabel yaitu $(3.856 > 2.01290)$ dan $\text{sig} < \alpha$ $(0,000 < 0,050)$. Artinya bahwa dengan semakin baiknya pemanfaatan teknologi rute maka semakin tinggi pula produktivitas kerja pada kurir. Tanpa pemanfaatan teknologi rute yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal, jadi pemanfaatan teknologi rute adalah kunci dari keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Pengaruh Feedback Pelanggan terhadap Produktivitas Kerja Kurir

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Feedback Pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekspres Telaga Dewa Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t pada variabel Feedback Pelanggan (X2) yang menunjukkan t hitung $>$ t tabel yaitu $(2.654 > 2.01290)$ dan $\text{sig} < \alpha$ $(0,011 < 0,050)$. Hal ini berarti semakin baik umpan balik yang diberikan oleh pelanggan, baik dalam bentuk penilaian, komentar, maupun ulasan pada sistem aplikasi, maka semakin tinggi pula semangat dan produktivitas kerja kurir dalam menyelesaikan tugas pengiriman.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Kurir

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekspres Telaga Dewa Kota Bengkulu. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t pada variabel Kepuasan Kerja (X3) yang menunjukkan t hitung $>$ t tabel yaitu $(4.343 > 2.01290)$ dan $\text{sig} < \alpha$ $(0,000 < 0,050)$. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh kurir, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja mereka dalam melaksanakan tugas pengantaran barang. Sebaliknya, apabila kurir merasa kurang puas dengan pekerjaannya, maka semangat, kedisiplinan, serta efisiensi kerjanya akan cenderung menurun.

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Rute, Feedback Pelanggan dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Kurir

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai *F*hitung sebesar 62,91 dengan *F*tabel sebesar 2,81 pada taraf signifikansi 0,05. Karena *F*hitung $>$ *F*tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat

disimpulkan bahwa secara simultan variabel Pemanfaatan Teknologi Rute, Feedback Pelanggan, dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekpress Telaga Dewa Kota Bengkulu. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian untuk variabel Pemanfaatan Teknologi Rute (X1) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Pemanfaatan Teknologi Rute memiliki pengaruh signifikansi terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekpress Telaga Dewa Kota Bengkulu.
2. Hasil pengujian untuk variabel Feedback Pelanggan (X2) menunjukkan nilai signifikansi $0,011 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Feedback Pelanggan memiliki pengaruh signifikansi terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekpress Telaga Dewa Kota Bengkulu.
3. Hasil pengujian untuk variabel Kepuasan Kerja (X3) menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kepuasan Kerja memiliki pengaruh signifikansi terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekpress Telaga Dewa Kota Bengkulu.
4. Dari hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS 21 dapat diketahui nilai koefisien determinasi dari R square sebesar 0,791. Hal ini berarti bahwa nilai Pemanfaatan Teknologi Rute (X1), Feedback Pelanggan (X2) dan Kepuasan Kerja (X3) berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Kurir (Y) sebesar 80,4% sedangkan sisanya 19,6 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Dari Hasil perhitungan menggunakan SPSS 21 dapat diketahui bahwa nilai signifikan F lebih kecil dari 0,05 Pemanfaatan Teknologi Rute (X1), Feedback Pelanggan (X2) dan Kepuasan Kerja (X3) berpengaruh terhadap Produktivitas Kerja Kurir pada DC J&T Ekpress Telaga Dewa Kota Bengkulu.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi rute, feedback pelanggan dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja kurir yang telah dihasilkan dan kemukakan dalam penelitian ini maka penulis memberikan beberapa saran berikut ini:

1. Saran bagi peneliti dapat memberikan ilmu pengetahuan baru mengenai masalah yang terkait dengan Pemanfaatan Teknologi Rute, Feedback Pelanggan dan Kepuasan Kerja serta memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan dalam proses perkuliahan.
2. Kemudian saran bagi Perusahaan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, saran serta masukan bagi perusahaan mengenai Pemanfaatan Teknologi Rute, serta bagaimana perusahaan dapat memperhatikan dan menindaklanjuti Feedback Pelanggan dan meningkatkan kepuasan kerja sebagai penunjang bagi kurir.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Cai, S., Yuen, K. F., Fang, M., & Xie, C. (2021). Consumer's usage of logistics technologies: Integration of habit into the unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of Transport Geography*, 96, 103180.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2020). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (7th ed.). Pearson.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Firmansyah, A., & Putri, Y. (2023). Peran Umpan Balik Pelanggan dalam Peningkatan Layanan Ekspedisi. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 11(3), 88–96.

- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- International Labour Organization. (2019). *Work for a brighter future – Global Commission on the Future of Work*. International Labour Office.
- Irwanto, T., Putri, L. G., Melinda, T. F., & Putra, I. U. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Dan Praktik Berkelanjutan*.
- Jauhari, I. A. (2023). Pengaruh strategi penjualan kamar hotel dan feedback pelanggan terhadap keuntungan hotel di Kota Palembang. *Universitas Katolik Musi Charitas*. Vol. 2 No. 1 (2023): *Journal of UKMC National Seminar on Accounting Proceeding*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lestari, D., & Rahmadani, R. (2022). Pengaruh Umpan Balik Pelanggan terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Jasa Ekspedisi. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45–52.
- Luthans, F. (2020). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach (13th ed.)*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Paul, J., Alli, O. D., & Adegbola, J. O. (2025). AI-Powered Route Optimization: Reducing Costs and Improving Delivery Efficiency. *Yunnanguizhou Plateau*.
- Prasetyo, A., & Handayani, T. (2022). Navigasi Digital dan Efektivitas Kerja Kurir. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 8(1), 45–52.
- Prasetyo, H. (2021). *Manajemen Distribusi dan Efisiensi Pengiriman*. Yogyakarta: Deepublish.
- Pratama, R., & Ningsih, A. (2023). Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Kurir Shopee Express. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 7(3), 91–99.
- Rahayu, S. (2022). Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), 120–135.
- Rahmah, N., Silalahi, E. E., & Hasanuddin, H. (2024). Pengaruh beban kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada kurir Shopee Xpress Hub Cakung. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 81–97.
- rbayuni, S., & Pratama, C. R. Y. (2023). Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT. Yun Kargo Indonesia. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(4), 2150–2160.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior (17th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Sari, R., & Nugroho, F. (2023). Hubungan Feedback Pelanggan dan Efektivitas Kerja Kurir pada Layanan Ekspedisi. *Jurnal Logistik Indonesia*, 9(1), 55–66.
- Sedarmayanti. (2020). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan, H., & Lestari, D. (2021). Penerapan Teknologi GPS dalam Sistem Pengiriman Barang. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(3), 67–76.
- Simamora, H. (2021). *Manajemen Operasional Logistik Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simanjuntak, P. J. (2019). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. FE UI.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, R., & Nurhayati, S. (2021). Pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan pada masa pandemi. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 9(1), 45–56.
- Sutrisno, A. (2019). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 7(2), 134–145.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, N. (2023). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Rute Terhadap Efektivitas Kurir J&T Express. *Jurnal Sistem Informasi dan Transportasi*, 11(1), 32–41.
- Wau, A. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan efektivitas kerja terhadap produktivitas kerja dengan kualitas kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 37–47.
- We Are Social & Meltwater. (2024). *Digital 2024: 5 billion social media users*. We Are Social.
- Wibowo, A., & Hasanah, S. (2022). Analisis Feedback Pelanggan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kurir. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(2), 112–121.
- Wijaya, A., & Astuti, B. (2022). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di era digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 18(2), 101–112.
- Yuliana, N., & Fadhilah, S. (2021). Optimalisasi Teknologi Rute dalam Proses Distribusi Barang pada Layanan Ekspedisi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.