



The Influence Of Facilities And Work Environment On Employee Performance At The Mulak Sub-District Of Zfice A Wholebunch Of Cabbage

Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Mulak Sebingkai Kab Lahat

Nadia Eferiani ¹⁾; Kasinem ²⁾; M.Pahlan ³⁾

^{1,2,3)}Study Program of Management, Faculty of Economic and Business, Universitas Serelo Lahat

Email: ¹⁾ nadia27072023@gmail.com; ²⁾ Kasinem.stie@gmail.com; ³⁾ m.pahlan.serelo@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [22 Oktober 2025]

Revised [12 Januari 2026]

Accepted [17 Januari 2026]

KEYWORDS

Delivery Timeliness, Online Tracking System (E-Tracking), and Customer Satisfaction.

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 mengetahui Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Sistem Pelacakan Online (*e-tracking*) terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pengguna layanan JNE Express Kota Lahat) baik secara parsial ataupun simultan. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kuantitatif dengan menggunakan perhitungan rumus slovin dalam penentuan sampel. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 77 responden. Berdasarkan hasil penelitian didapat persamaan regresi $Y = 6,629 + 0,475 X_1 + 0,362 X_2 + e$, berarti bila tanpa adanya variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1) dan Sistem Pelacakan Online (*e-tracking*) (X_2) maka Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 6,629. Besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,771, berarti variabel-variabel bebas (independen) mempunyai sumbangan dengan variabel dependen sebesar 77,1 % dan sisanya 22,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 25.0 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 124,886 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,120 dengan demikian $124,886 > 3,120$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1) dan Sistem Pelacakan Online (*e-tracking*) (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai T_{hitung} sebesar 1,665. Dengan membandingkan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} maka dapat disimpulkan: variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $4,154 > 1,665$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sistem Pelacakan Online (*e-tracking*) (X_2) dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $3,251 > 1,665$, maka variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1) dan Sistem Pelacakan Online (*e-tracking*) (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) (studi kasus pengguna layanan JNE Express Kota Lahat).

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Timely Delivery and Online Tracking System (*e-tracking*) on Customer Satisfaction (a case study of JNE Express service users in Lahat City) both partially and simultaneously. This study is a quantitative associative research using the calculation of the slovin formula in the determination of the sample. The sample used in this study amounted to 77 respondents. Based on the results of the study, the regression equation $Y = 6.629 + 0.475 X_1 + 0.362 X_2 + e$, means that without the variables of Delivery Punctuality (X_1) and Online Tracking System (*e-tracking*) (X_2), Customer Satisfaction (Y) is 6.629. The value of the determination coefficient (R^2) is 0.771, meaning that the independent variables have a contribution with the dependent variable of 77.1% and the remaining 22.9% is influenced by other factors that were not studied by the author. Based on the results of SPSS processing version 25.0, the F_{cal} value of 124.886 was obtained while the F_{table} value was 3.120 thus $124.886 > 3.120$, then H_0 was rejected and H_a was accepted, meaning that the variables of Delivery Timeliness (X_1) and Online Tracking System (*e-tracking*) (X_2) together have a significant effect on Customer Satisfaction (Y). The T_{table} value is 1.665. By comparing the value of T_{cal} and T_{table} , it can be concluded: the variable Delivery Punctuality (X_1) with the value of $T_{cal} > T_{table}$ or $4.154 > 1.665$, then H_0 is rejected and H_a is accepted. The Online Tracking System (*e-tracking*) (X_2) with a T_{cal} value of $> T_{table}$ or $3,251 > 1,665$, the variables of Delivery Punctuality (X_1) and Online Tracking System (*e-tracking*) (X_2) have a partial effect on Customer Satisfaction (Y) (a case study of JNE Express service users in Kota Lahat).

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan menjadi fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Kepuasan pelanggan bukan semata-mata tanggungjawab dan urusan divisi pemasaran, melainkan keperluan yang ada pada individu yang terlibat dalam layanan tersebut, sebab pelanggan tidak membeli produk atau jasa melainkan membeli sebuah manfaat. Kemudian perusahaan mengambil langkah dengan sistem informasi manajemen pada layanan jasanya yang memudahkan para pelanggan untuk mengakses dimanapun dan kapanpun saat pelanggan tersebut mau mengakses layanan.

Sistem pelacakan online (*e-tracking*) adalah sebuah prosedur pemantauan terhadap suatu hal yang dilakukan oleh manusia dengan menggunakan internet untuk mendapatkan sebuah informasi.

Ketepatan waktu pengiriman adalah kemampuan supplier mengirim tepat waktu atau jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di tangan pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan tersebut baik atau tidak.

Berdasarkan survei sementara yang dilakukan masih terdapat beberapa pelanggan area kota Lahat yang menggunakan jasa pengiriman JNE Express. Dimana penelitian ini dilakukan pada jasa pengiriman JNE Express Kota Lahat yang menjadi *drop point* terakhir pengiriman di kota Lahat, sebagian pelanggan memiliki keluhan, seperti pada sistem pelacakan online (*e-tracking*) terjadi keterlambatan nomor resi pengiriman dimana seharusnya proses nomor resi pengiriman dapat dilakukan dalam waktu 24 jam tetapi terkadang proses nomor resi pengiriman ditampilkan lebih dari waktu 24 jam, serta proses pengupdatean keberadaan paket yang dapat dilihat melalui aplikasi jne express (<https://jne.trackingresi.com>) status keberadaan paket tidak bergerak atau menetap disuatu lokasi dimana saat dikonfirmasi pada pihak jasa pengiriman hal tersebut dikarenakan adanya keterlambatan pihak jasa pengiriman dalam memasukkan data sehingga tidak ada perubahan lokasi.

LANDASAN TEORI

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut (Zuhro, 2020) menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut (Hasan, 2019) yaitu :

1. Kualitas pelayanan
Yaitu tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan
2. Harga suatu produk
Yaitu nilai uang yang harus dibayarkan pembeli kepada penjual apabila ingin mendapatkan produk tersebut
3. Kemudahan mengakses produk
Yaitu kemudahan untuk mencari tau informasi suatu produk dan cara untuk mendapatkannya

Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman

Sedangkan menurut (Hafizha, 2019) ketepatan waktu yakni saat pelanggan berbelanja produk hingga produk itu sampai ke pelanggan. Ketepatan waktu juga merupakan faktor penting dalam memberikan informasi yang relevan. Sehingga dapat disimpulkan ketepatan waktu adalah standar pengiriman suatu produk yang harus sampai ke pelanggan sesuai waktu yang ditentukan.

Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman

Menurut Pujawan dikutip dalam (Djumadi, 2021) indikator ketepatan waktu pengiriman adalah:

1. Transportasi yang digunakan
Transportasi yang digunakan adalah kendaraan yang digunakan oleh pengirim untuk mengirimkan 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 apabila keadaan buruk terjadi
3. Jarak yang ditempuh
Jarak merupakan panjang keseluruhan lintasan yang ditempuh dari si pengirim hingga sampai ke penerima

Pengertian Sistem Pelacakan Online (*E-tracking*)

Sedangkan menurut (Suryani, 2019) *e-tracking* adalah pemantauan keberadaan suatu barang berdasarkan posisi yang didapatkan dari peralatan tracking. Sehingga dapat disimpulkan *e-tracking* adalah proses pencatatan atau pemantauan keberadaan suatu barang yang berasal dari tempat asal ke tempat tujuan melalui peralatan tracking.

Indikator Sistem Pelacakan Online (*E-tracking*)

Menurut (Zhao, 2020) Indikator Sistem Pelacakan Online (*E-tracking*) adalah :

1. Efisien (*Efficiency*)



- Yaitu kemudahan cara dalam mengakses atau membuka website yang tepat
2. Keandalan (*Realibility*)
Yaitu suatu informasi yang diberikan dalam website yang dapat dipercaya
 3. Pribadi (*Privacy*)
Yaitu informasi pribadi atau data pribadi yang aman terjaga dan tidak dipublikasikan dalam website.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian asosiatif kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menganalisis Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan sistem pelacakan online (*e-tracking*) terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah 340 orang pelanggan JNE Express Kota Lahat area kota lahat pada periode Januari - Maret 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak atau pada saat responden bertemu dengan peneliti. Peneliti mengambil responden yang kebetulan bertemu dengan peneliti di JNE Express Kota Lahat , baik saat mereka ingin mengirimkan barang atau mengambil barang.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{340}{1 + 340 \times (0,1 \times 0,1)} \\
 &= \frac{340}{1 + 340 \times (0,01)} \\
 &= \frac{340}{1 + 3,4} \\
 &= \frac{340}{4,4} \\
 &= 77,27 \text{ sehingga dibulatkan menjadi } 77 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Jadi Sampel penelitian ini adalah 77 orang pelanggan JNE Express Kota Lahat area kota lahat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Pengujian Validitas Variabel X₁

Item Pertanyaan	Hasil Corrected item - total correlation	r tabel	Keterangan
P1	0,239	0,2242	Valid
P2	0,229	0,2242	Valid
P3	0,243	0,2242	Valid
P4	0,245	0,2242	Valid
P5	0,255	0,2242	Valid
P6	0,225	0,2242	Valid
P7	0,227	0,2242	Valid
P8	0,373	0,2242	Valid
P9	0,231	0,2242	Valid
P10	1	0,2242	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan itu memiliki nilai *Corrected item - total correlation* > r-tabel (0,2242). Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk variabel ketepatan waktu pengiriman (X₁) dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Pengujian Validitas Variabel X₂

Item Pertanyaan	Hasil Corrected item - total correlation	r tabel	Keterangan
P1	0,385	0,2242	Valid
P2	0,383	0,2242	Valid
P3	0,299	0,2242	Valid
P4	0,307	0,2242	Valid
P5	0,330	0,2242	Valid
P6	0,273	0,2242	Valid
P7	0,364	0,2242	Valid
P8	0,445	0,2242	Valid
P9	0,259	0,2242	Valid
P10	1	0,2242	Valid

Berdasarkan hasil tabel 2 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan itu memiliki nilai *Corrected item - total correlation* > r-tabel (0,2242). Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk variabel sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X₂) dinyatakan valid.

Tabel 3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y

Item Pertanyaan	Hasil Corrected item - total correlation	r tabel	Keterangan
P1	0,327	0,2242	Valid
P2	0,371	0,2242	Valid
P3	0,262	0,2242	Valid
P4	0,321	0,2242	Valid
P5	0,234	0,2242	Valid
P6	0,233	0,2242	Valid
P7	0,347	0,2242	Valid
P8	0,349	0,2242	Valid
P9	0,271	0,2242	Valid
P10	1	0,2242	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan itu memiliki nilai *Corrected item - total correlation* > r-tabel (0,2242). Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh item pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur suatu koefisien yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu koefisien dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistic *Cronbach Alpha* dengan nilai > 0.60.

Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X₁)

Hasil pengujian reliabilitas variabel ketepatan waktu pengiriman dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,844	10

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,844 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel ketepatan waktu pengiriman dinyatakan reliabel.

Variabel Sistem Pelacakan Online (*e-tracking*) (X₂)



Hasil pengujian reliabilitas variabel sistem pelacakan online (*e-tracking*) dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₂

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,861	10

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,861 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel sistem pelacakan online (*e-tracking*) pengiriman dinyatakan reliabel.

Variabel Kepuasan pelanggan (Y)

Hasil pengujian reliabilitas variabel kepuasan pelanggan dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,837	10

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,837 > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk melihat sejauh mana pengaruh kedua variabel yakni meliputi: ketepatan waktu dan sistem pelacakan online (*e-tracking*) terhadap Kepuasan pelanggan, maka digunakan persamaan regresi dan korelasi dengan menggunakan program SPSS 25.0 dengan persamaan: $Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.629	2.020		3.281	.002
	Ketepatan Waktu Pengiriman	.475	.114	.507	4.154	.000
	Sistem Pelacakan Online (<i>e-tracking</i>)	.362	.111	.397	3.251	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah 2025

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil analisis data seperti yang telah disajikan pada tabel 4.13 diatas, persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 6,629 + 0,475 X_1 + 0,362 X_2 + e$$

1. α = Apabila variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) dan variabel sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) tidak ada atau sama dengan nol atau dianggap konstan maka tingkat Kepuasan pelanggan (Y) (studi kasus pengguna layanan JNE Express Kota Lahat sebesar 6,629.
2. X_1 = Koefisien regresi sebesar 0,475 , artinya bahwa setiap ada peningkatan variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) sebesar satu-satuan maka meningkatkan Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,475 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan

- X_2 = Koefisien regresi sebesar 0,362 , artinya bahwa setiap ada peningkatan variabel sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) sebesar satu-satuan maka akan meningkatkan Kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,362 dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dari penelitian yang diduga ada pengaruh signifikan. Uji ini dilakukan dengan membandingkan:

Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh ketepatan waktu pengiriman (X_1) dan sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dan jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh ketepatan waktu pengiriman (X_1) dan sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)						
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.629	2.020		3.281	.002
	Ketepatan Waktu Pengiriman	.475	.114	.507	4.154	.000
	Sistem Pelacakan Online (<i>e-tracking</i>)	.362	.111	.397	3.251	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah 2025

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan tabel 8 diatas dengan pengujian secara parsial (uji t) didapat:

- Nilai T_{hitung} untuk variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) diperoleh nilai sebesar 4,154 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,665 dengan demikian $4,154 > 1,665$ atau nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh ketepatan waktu pengiriman (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh signifikan dari variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
- Nilai T_{hitung} untuk variabel sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) diperoleh nilai sebesar 3,251 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,665 dengan demikian $3,251 > 1,664$ atau $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga terdapat pengaruh sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), jadi hipotesis dalam penelitian ini terbukti menunjukkan ada pengaruh signifikan dari variabel sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan (Uji f) digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Kriteria pengujian sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)						
ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	870.049	2	435.024	124.886	.000 ^b
	Residual	257.770	74	3.483		
	Total	1127.818	76			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 b. Predictors: (Constant), Sistem Pelacakan Online (*e-tracking*), Ketepatan Waktu Pengiriman

Sumber: Data diolah 2025

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan tabel 9 diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 124,886 sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,120 dengan demikian $124,886 > 3,120$ dan nilai pvalue $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman (X_1) dan sistem pelacakan online (*e-tracking*) (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).



Keofisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.771	.765	1.866
a. Predictors: (Constant), Sistem Pelacakan Online (e-tracking), Ketepatan Waktu Pengiriman				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data diolah 2025

Sumber: Data diolah 2025

Dari tabel diatas menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,771, berarti variabel-variabel bebas (independen) mempunyai sumbangan terhadap variabel terikat (dependen) sebesar 77,1 % dan sisanya 22,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) (studi kasus pengguna layanan JNE Express Kota Lahat)
2. Sistem Pelacakan Online (*E-Tracking*) (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) (studi kasus pengguna layanan JNE Express Kota Lahat)
3. Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1) dan Sistem Pelacakan Online (*E-Tracking*) (X_2) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) (studi kasus pengguna layanan JNE Express Kota Lahat)

Saran

1. Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji-t) yang paling dominan berpengaruh dalam peningkatan kepuasan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman. Untuk itu hendaknya JNE Express Kota Lahat terus meningkatkan ketepatan waktu pengiriman sesuai atau sebelum estimasi berakhir guna menciptakan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa layanan ekspedisi JNE Express Kota Lahat, sehingga dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut maka pelanggan akan tetap menggunakan layanan jasa pengiriman JNE Express Kota Lahat
2. JNE Express Kota Lahat harus mengevaluasi pemberian informasi atau system pelacakan online (*e-tracking*) dengan lebih baik lagi agar dapat meningkatkan pelayanan pada JNE Express Kota Lahat, system pelacakan online (*e-tracking*) harus selalu di update keberadaan barang pesanan agar pelanggan dapat mengetahui keberadaan barang pesanan sudah sampai drop point yang dituju atau kota si penerima.
3. Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran untuk hasil penelitian dengan temayang sama, tetapi penulis berharap kepada peneliti selanjutnya untuk dapat lebih mengembangkan variabel penelitian, objek penelitian dan sampel penelitian sehingga akan menghasilkan skripsi yang lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Djumadi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Marketplace (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Unisma). *e-Jurnal Riset Manajemen*, 71.
- Hafizha. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang) . *e – Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 12.

- Hasan, A. (2019). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada E Commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(2), 49.
- Sugiyono. (2019). Hipotesis Penelitian. 99.
- Suryani. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan*, 6(1), 214.
- Zhao, S. d. (2020). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *jurnal LENTERA BISNIS*, 14(2), 18.
- Zuhro, B. d. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Commerce Shopee Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 5(1), 84.