

ABSTRAK

Rohman, M. Abdul. 2022. Skripsi. **Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui apakah Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Konsumen pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo. dan juga diantara ketiga variabel tersebut, variabel mana yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikatnya (kepuasan konsumen).

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan variabel Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Adapun responden dalam penelitian ini adalah konsumen ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo pada bulan Februari 2022. Penentuan sampel menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dari teknik tersebut menggunakan teknik *insidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner pada responden, wawancara dan dokumentasi. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis determinasi R^2 , uji regresi linier berganda serta uji f (simultan) dan uji t (parsial).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa: 1) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Hasil pengujian tersebut diperoleh dari $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($16,502 \geq 2,87$). Dengan demikian hasil pengujian hipotesis pada uji f (simultan) menunjukkan adanya pengaruh pada Variabel Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen. 2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar $3,245 \geq 2,028$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Harga Pengiriman (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar $2,655 \geq 2,028$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Kualitas Pelayanan (X_3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar $3,084 \geq 2,028$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari ketiga variabel mempunyai nilai signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian hasil uji t (parsial) menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari variabel Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada ID *Express* Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Dari ketiga variabel penelitian, yang berpengaruh dominan adalah Variabel Ketepatan Waktu dikarenakan memiliki nilai koefisien beta paling besar dibandingkan Variabel Harga pengiriman dan Kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.