

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

ID Express adalah salah satu pelayanan jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi pertama di Indonesia yang bekerjasama dengan beberapa toko online termasuk shopee yang sudah menerapkan konsep pengiriman geosentris dan juga didukung oleh jasa layanan fulfillment Center yang menjadikan jasa tersebut terbilang baik dan merekapun buka setiap minggu dan 2 hari libur. Banyak keunggulan yang bisa kalian dapatkan ketika menggunakan jasa tersebut, salah satunya gratis ongkos kirim di shopee, pengiriman ID Express terbilang cepat, dan juga buka pada hari libur. ID Express adalah perusahaan.

PT. ID express Service Solution yang hadir sebagai perusahaan pengiriman pertama di Indonesia yang sudah melakukan optimalisasi pengelolaan sistem dengan memakai teknologi terdepan dan juga menggunakan perangkat lunak berbasis robot dan sistem robotik yang mereka gunakan sebagai automated guided vehicle yang memang pastinya sangat membantu untuk meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi Manajemen persediaan dan juga mereka menerapkan konsep terbaru untuk industri pengiriman yaitu konsep tersebar atau desentralisasi. Konsep desentralisasi adalah salah satu konsep terbaru

yang bisa membantu kepada para pelanggan sebagai partner bisnis untuk memenangkan pasar dan bisa bersaing dengan jasa pengiriman yang lain.

4.1.2 Deskripsi Data Responden

Dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada konsumen ID Express diperoleh informasi sebagai berikut :

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 8
Jenis kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Orang	Persentase
Laki-laki	18	45%
Perempuan	22	55%
Total	40	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 8 diatas menjelaskan bahwa kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo didominasi oleh Perempuan sebanyak 22 orang (55%) dan Laki-laki sebanyak 18 orang (45%).

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 9
Usia Responden

Usia	Jumlah	
	Orang	Persentase
17-25	21	53%
26-35	19	47%
36-45	0	0%
>46	0	0%
Total	40	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 9 diatas menjelaskan bahwa keputusan pembelian pada ID Express Cabang Kraksaan Probolinggo yang menjadi responden berusia 17-25 sebanyak 21 orang (53%), 26-35 sebanyak 19 orang (47%), kemudian diikuti oleh berusia 36-45 sebanyak 0 orang (0%) dan yang berusia > 46 sebanyak 0 orang (0%). Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden terbanyak dalam penelitian ini adalah usia 17-25 tahun (53%).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 10
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	
	Orang	Persentase
SD	5	13%
SMP	10	25%
SMA	14	35%
Sarjana	11	27%
Total	40	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dilihat dari tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa kelompok tingkat pendidikan SD sebanyak 5 orang (13%), SMP sebanyak 10 orang (25%), SMA sebanyak 14 orang (35%), dan Sarjana sebanyak 11 orang (27%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMA sebanyak 14 orang (35%).

4.1.3 Deskripsi Variabel Independen dan Dependen

1. Tanggapan responden mengenai Ketepatan Waktu pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 11
Data Frekuensi Jawaban Ketepatan Waktu (X_1)

Jawaban	Nomor Pernyataan			$\sum X_1$	%
	1	2	3		
Sangat Setuju	12	1	0	13	11%
Setuju	10	11	6	27	23%
Kurang Setuju	18	25	25	68	56%
Tidak Setuju	0	3	9	12	10%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0%
Jumlah	40	40	40	120	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 11 diatas, tanggapan responden mengenai ketepatan waktu dari kuesioner yang diberikan diketahui bahwa 11% responden menyatakan sangat setuju, 23% responden menyatakan setuju, 56% responden menyatakan kurang setuju, 10% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

2. Tanggapan responden mengenai Harga ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 12
Data Frekuensi Jawaban Harga (X_2)

Jawaban	Nomor Pernyataan					$\sum X_2$	%
	1	2	3	4	5		
Sangat Setuju	17	12	9	7	7	52	24%
Setuju	16	15	10	9	5	55	25%
Kurang Setuju	7	13	21	24	28	110	51%
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0%
Jumlah	40	40	40	40	40	217	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 12 diatas, tanggapan responden mengenai harga dari kuesioner yang diberikan diketahui bahwa 24% responden menyatakan sangat setuju, 25% responden menyatakan setuju, 51% responden menyatakan kurang setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

3. Tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 13
Data Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan (X_3)

Jawaban	Nomor Pernyataan					$\sum X_3$	%
	1	2	3	4	5		
Sangat Setuju	18	8	5	5	3	39	19,5%
Setuju	20	22	5	5	5	57	28,5%
Kurang Setuju	2	10	30	30	32	104	52%
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0%
Jumlah	40	40	40	40	40	200	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 13 diatas, tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari kuesioner yang diberikan diketahui bahwa 19,5% responden menyatakan sangat setuju, 28,5% responden menyatakan setuju, 52% responden menyatakan kurang setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

4. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 14
Data Frekuensi Jawaban Kepuasan Konsumen (Y)

Jawaban	Nomor Pernyataan			ΣY	%
	1	2	3		
Sangat Setuju	6	4	2	12	10%
Setuju	25	15	8	48	40%
Kurang Setuju	9	21	29	59	49.2%
Tidak Setuju	0	0	1	1	0,8%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0%
Jumlah	40	40	40	120	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 14 diatas, tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen dari kuesioner yang diberikan diketahui bahwa 10% responden menyatakan sangat setuju, 40% responden menyatakan setuju, 49,2% responden menyatakan kurang setuju, 0,8% responden menyatakan tidak setuju dan 0% responden menyatakan sangat tidak setuju.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Untuk melihat valid tidaknya suatu instrumen, syarat minimum untuk dianggap memenuhi valid adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,207$, jadi apabila nilai koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0,207 (r_{tabel}) dapat dinyatakan valid.

a. Ketepatan Waktu (X_1)

Hasil pengujian validitas untuk ketepatan waktu (X_1) adalah sebagai berikut:

Tabel 15
Data Validitas Ketepatan Waktu (X_1)

No Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel} (40-2) = 38$	Keterangan
1	0,858	0,312	Valid
2	0,851	0,312	Valid
3	0,856	0,312	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

b. Harga (X_2)

Hasil pengujian validitas untuk harga (X_2) adalah sebagai berikut:

Tabel 16
Data Validitas Harga (X_2)

No Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel} (40-2) = 38$	Keterangan
1	0,799	0,312	Valid
2	0,928	0,312	Valid
3	0,944	0,312	Valid
4	0,929	0,312	Valid
5	0,915	0,312	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

c. Kualitas Pelayanan (X_3)

Hasil pengujian validitas untuk kualitas pelayanan (X_3) adalah sebagai berikut:

Tabel 17
Data Validitas Kualitas Pelayanan (X_3)

No Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel} (40-2) = 38$	Keterangan
1	0,645	0,312	Valid
2	0,805	0,312	Valid
3	0,927	0,312	Valid
4	0,927	0,312	Valid
5	0,882	0,312	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil pengujian validitas untuk Kepuasan Konsumen (Y) adalah sebagai berikut:

Tabel 18
Data Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel} (40-2) = 38$	Keterangan
1	0,869	0,312	Valid
2	0,886	0,312	Valid
3	0,788	0,312	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 15,16,17,18 diatas menunjukkan bahwa r_{hitung} variabel ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator setiap masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Uji validitas untuk masing-masing item dari variabel menunjukkan nilai yang berada diatas nilai r_{tabel} yaitu sebesar 0,312.

2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 19
Data Hasil pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Ketetapan Reliabel	Keterangan
Ketepatan Waktu	0,799	0,60	Reliabel
Harga	0,944	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,896	0,60	Reliabel
Kepuasan konsumen	0,860	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 19 diatas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 sehingga

dapat dikatakan semua pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 20
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,99874183
Most Extreme Differences	Absolute	,138
	Positive	,138
	Negative	-,124
Test Statistic		,138
Asymp. Sig. (2-tailed)		,054 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil pengujian normalitas dengan melihat tabel *One Sample Kormogorov Smirnov* diatas menunjukkan bahwa Asymp. Sig (2-tailed) menunjukkan angka 0,054 yang berarti lebih besar dari 0,05 atau $0,054 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 21
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ketepatan Waktu	,880	1,137
	Harga Pengiriman	,824	1,214
	Kualitas Pelayanan	,874	1,144

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil diatas dapat diketahui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ketiga variabel, yaitu ketepatan waktu dengan nilai 1,137, harga pengiriman dengan nilai 1,214 dan kualitas pelayanan dengan nilai 1,144. Menggunakan besaran *tolerance* (α) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dengan menggunakan alpha atau $\alpha = 10\%$ atau 0,1 maka $VIF = 10$. Dari output besar VIF hitung (VIF Ketepatan Waktu = $1,137 < 10$, VIF Harga Pengiriman = $1,214 < 10$, VIF Kualitas Pelayanan = $1,144 < 10$) dan tolerance variabel bebas, (Ketepatan waktu = $0,880 > 0,1$ atau 88% diatas 10%, Harga Pengiriman = $0,824 > 0,1$ atau 82,4% diatas 10% dan Kualitas Pelayanan = $0,874 > 0,1$ atau 87,4% diatas 10%. Maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 22
Uji Glejser
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,917	,935		,981	,333
Ketepatan Waktu	-,052	,067	-,136	-,778	,442
Harga Pengiriman	-,013	,035	-,069	-,383	,704
Kualitas Pelayanan	,031	,044	,124	,709	,483

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan hasil output SPSS uji glejser diatas diketahui bahwa nilai signifikansi Ketepatan Waktu = 0,442, Harga Pengiriman = 0,704, Kualitas Pelayanan= 0,483 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 23
Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,761 ^a	,579	,544	1,040	1,941

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan hasil output SPSS uji autokorelasi pada gambar diatas diperoleh angka DW 1,941 dengan jumlah N = 40 dan jumlah variabel (k) = 3 serta $\alpha = 5\%$ diperoleh angka DL = 1,3384 dan DU 1,6589 sehingga diperoleh $4 - DL = 4 - 1,3384 = 2,6616$ dan $4 - DU = 4 - 1,6589 = 2,3411$. Karena nilai DW 2,003 terletak antara $DU <$

DW < 4 – DU atau 1,659 < 1,941 < 2,3411 maka pada model persamaan regresi yang diajukan tidak terjadi autokorelasi.

4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 24
Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,248	1,370		,911	,369
	Ketepatan Waktu	,319	,098	,374	3,245	,003
	Harga Pengiriman	,137	,052	,316	2,655	,012
	Kualitas Pelayanan	,199	,064	,357	3,084	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Persamaan koefisien regresi berganda adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 1,248 + 0,319X_1 + 0,137X_2 + 0,199X_3 + 1,370$$

Dari Persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. $a = 1,248$ artinya nilai kepuasan konsumen sebesar 1,248 sebagai nilai konstan untuk variabel terikat.
2. $b_1 = 0,319$ menyatakan koefisien regresi ketepatan waktu (X_1), setiap peningkatan nilai ketepatan waktu sebesar 1 maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,319 dengan asumsi variabel yang lain yaitu harga pengiriman dan kualitas pelayanan bernilai tetap.

3. $b_2 = 0,137$ menyatakan koefisien regresi harga pengiriman (X_2), setiap peningkatan harga sebesar 1 maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,137 dengan asumsi variabel yang lain yaitu ketepatan waktu dan kualitas pelayanan bernilai tetap.
4. $b_3 = 0,199$ menyatakan koefisien regresi kualitas pelayanan (X_3), setiap peningkatan promosi sebesar 1 maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,199 dengan asumsi variabel yang lain yaitu ketepatan waktu dan harga pengiriman bernilai tetap.

4.2.4 Koefisien Determinasi

Tabel 25
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,579	,544	1,040

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Determinasi menunjukkan besarnya pengaruh ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat yang diperoleh dari nilai *Adjusted R Square*. Koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel diatas yang menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* dihitung dengan $0,544 \times 100\% = 54,4\%$ yang berarti bahwa kepuasan konsumen 54,4% dipengaruhi oleh ketepatan waktu, harga pengiriman dan kualitas pelayanan, sedangkan 45,6% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti saat ini.

4.2.5 Uji Hipotesis

1. Uji Simultan (F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terikat, hasil uji secara simultan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 26
Uji Koefisien Regresi Secara Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	53,498	3	17,833	16,502	,000 ^b
	Residual	38,902	36	1,081		
	Total	92,400	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

a. Menentukan rumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$; secara simultan tidak ada pengaruh secara signifikan antara ketepatan waktu, harga pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

$H_a : \beta_i \neq 0$; secara simultan ada pengaruh secara signifikan antara ketepatan waktu, harga pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

b. Menentukan F_{hitung}

Berdasarkan tabel diperoleh perolehan F_{hitung} sebesar 16,502.

c. Menentukan F_{tabel}

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$ df 1 (jumlah variabel-1) = 3 dan df 2 (n-k-1) atau $40-3-1 = 36$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

Hasil F_{tabel} diperoleh sebesar 2,87

d. Menentukan kriteria pengujian

1) Jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima.

2) Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak.

e. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

Nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($16,502 > 2,87$) (sig. $0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Artinya, Ada pengaruh signifikan antara Ketepatan waktu (X_1), Harga pengiriman (X_2) dan Kualitas pelayanan (X_3) secara simultan terhadap Kepuasan konsumen (Y).

2. Uji Parsial (t)

Tabel 27
Uji Koefisien Regresi Secara Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,248	1,370		,911	,369
	Ketepatan Waktu	,319	,098	,374	3,245	,003
	Harga Pengiriman	,137	,052	,316	2,655	,012
	Kualitas Pelayanan	,199	,064	,357	3,084	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

a. Menentukan rumusan hipotesis

$H_0 : \beta_i = 0$; secara parsial tidak ada pengaruh secara signifikan antara ketepatan waktu, harga pengiriman dan kualitas pelayanan

terhadap kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kabupaten Probolinggo.

$H_a : \beta_i \neq 0$; secara parsial ada pengaruh secara signifikan antara ketepatan waktu, harga pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kabupaten Probolinggo.

b. Menentukan t_{hitung}

Berdasarkan tabel diperoleh t_{hitung} ketepatan waktu yaitu 3,245 , t_{hitung} harga pengiriman yaitu 2,655 dan t_{hitung} kualitas pelayanan yaitu 3,084.

c. Menentukan t_{tabel}

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $40-3-1 = 36$ (2,028) (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,025).

d. Kriteria pengujian :

1) H_0 ditolak apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

2) H_0 diterima apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

e. Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

1) Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3,245 \geq 2,028$) (sig. $0,003 \leq 0,025$) maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh signifikan variabel ketepatan waktu (X_1) secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y).

2) Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($2,655 \geq 2,028$) (sig. $0,012 \leq 0,025$) maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh signifikan variabel harga pengiriman (X_2) secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y).

3) Nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($3,084 \geq 2,028$) (sig. $0,004 \leq 0,025$) maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_3) secara parsial terhadap kepuasan konsumen (Y).

3. Uji Dominan (Uji *Standardized beta coefficients*)

Untuk uji dominan dapat dilihat pada tabel 27 dengan membandingkan nilai koefisien beta masing-masing variabel.

1. Variabel ketepatan waktu (X_1) dengan nilai koefisien beta 0,374
2. Variabel harga pengiriman (X_2) dengan nilai koefisien beta 0,316
3. Variabel kualitas pelayanan (X_3) dengan nilai koefisien beta 0,357

Jadi variabel ketepatan waktu (X_1) merupakan variabel berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kabupaten Probolinggo dengan nilai koefisien beta sebesar 0,374.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Simultan

Hasil Pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($16,502 > 2,87$) dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indra Firdiyansyah (2017), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji F menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($47,337 > 2,70$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Artinya, variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Warung Gubuk Kepri Mall Batam. Kemudian hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sakti B.J. & Mahfudz (2018), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji F menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($231,060 > 2,70$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Artinya kualitas layanan, ketepatan waktu

pengiriman fasilitas terhadap kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riri Oktarini (2019), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji F menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($68,614 > 3,09$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Artinya, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Salma Hafizha *dkk* (2019), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji F menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($19,751 > 2,47$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Artinya kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Aminah *dkk*, (2019), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji F menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($5,701 > 3,09$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Artinya ketepatan waktu, dan kepercayaan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Eviani & Yusup (2021), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa uji F menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($128,440 > 3,13$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Artinya sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.2 Pengaruh Ketepatan Waktu, Harga Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Secara Parsial

Hasil Pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara parsial pada ID Express Cabang Kraaksaan Kabupaten Probolinggo.

Melalui hasil perhitungan variabel ketepatan waktu yang telah dilakukan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(3,245 \geq 2,028)$ dengan tingkat signifikansi $(0,000 < 0,025)$. Sedangkan melalui hasil perhitungan variabel harga pengiriman yang telah dilakukan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(2,655 \geq 2,028)$ dengan tingkat signifikansi $(0,012 \leq 0,025)$. Sedangkan melalui hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan yang telah dilakukan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(3,084 \geq 2,028)$ dengan tingkat signifikansi $(0,004 \leq 0,025)$. Artinya ketepatan waktu, harga pengiriman, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada ID Express Cabang Kraaksaan Kabupaten Probolinggo.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sakti B.J. & Mahfudz (2018), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ $(9,379 > 1,984)$ dengan tingkat signifikan $(0,000 < 0,05)$. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Salma Hafizha *dkk* (2019), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel ketepatan

waktu uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,972 < 1,985$) dengan tingkat signifikan ($0,05 < 0,05$). Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Aminah *dkk*, (2019), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,371 > 1,98447$) dengan tingkat signifikan ($0,002 < 0,05$). Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Eviani & Yusup, (20121), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.162 > 1.998$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indra Firdiyansyah (2017) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel harga pengiriman uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,879 > 1,661$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial harga pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indra Firdiyansyah (2017), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,560 > 1,661$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$). Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Sakti, B.J. & Mahfudz (2018) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,062 > 1,697$) dengan tingkat signifikan

(0,000 < 0,05). Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Riri Oktarini. (2019) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,263 > 1,984$) dengan tingkat signifikan (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

4.3.3 Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo Secara Dominan

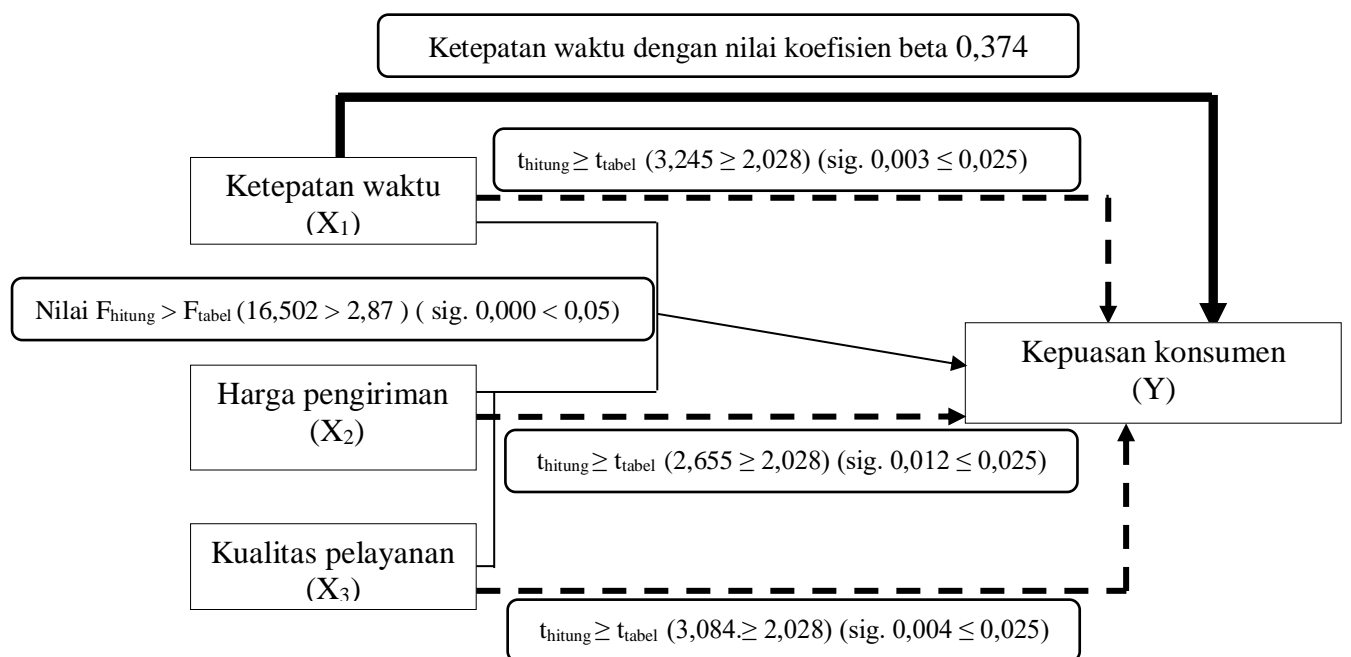
Hasil Pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen secara dominan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien beta untuk variabel ketepatan waktu sebesar 0,374 lebih besar dari nilai koefisien beta untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,359, Dengan demikian, maka variabel ketepatan waktu memiliki pengaruh yang lebih banyak atau dominan terhadap kepuasan konsumen pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

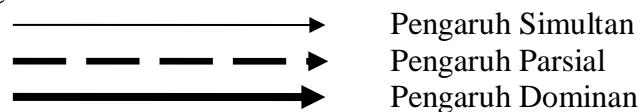
Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indra Firdiyansyah (2017), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu merupakan variabel dominan dengan perolehan nilai koefisien beta sebesar 0,500 lebih besar dari nilai koefisien beta untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,276 dan

variable fasilitas sebesar 0,272 atau ($0,500 > 0,276 > 0,272$). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel ketepatan waktu berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.4 Hasil Kerangka Berpikir



Keterangan :



Gambar 2 : Hasil Kerangka Berpikir

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Dapat dibuktikan bahwa variabel Ketepatan waktu (X₁), Harga pengiriman (X₂) dan Kualitas pelayanan (X₃) secara simulltan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan konsumen (Y) dimana diperoleh nilai $F_{hitung} = 18,421$. Sedangkan dari uji parsial

dibuktikan bahwa variabel ketepatan waktu (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dengan nilai $t_{hitung} = 4,591$. Variabel harga pengiriman (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dengan nilai $t_{hitung} = 2,683$. Sedangkan variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan nilai $t_{hitung} = 3,156$. Variabel ketepatan waktu (X_1) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan nilai koefisien beta = 0,406.