

ABSTRAK

Prasetyo, Andri. 2022. Skripsi. “**Pengaruh Ketepatan Waktu, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel Ketepatan Waktu, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo baik secara parsial, dan dominan.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan hubungan kausal. Variabel yang diteliti adalah Ketepatan Waktu, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo, dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Metode analisis data dari hasil penelitian yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan SPSS berupa uji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi berganda $Y = 1,032 + 0,429X_1 + 0,199X_2 + 0,329X_3 + 1,379$. Hasil uji hipotesis parsial nilai t_{hitung} , $X_1 = 4,431$, $X_2 = 2,392$, $X_3 = 3,182$, $> t_{tabel} = 2,028$ dengan nilai Sig. ketiga variabel $< 0,005$. Artinya, ada pengaruh ketepatan waktu, standar operasional prosedur, dan fasilitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel ketepatan waktu (X_1) memiliki nilai koefisien beta lebih besar dibanding variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Ketepatan Waktu, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.