

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten

Probolinggo

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 Visi dan Misi ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo

1. Visi

Visi perusahaan yakni, menjadi jasa pengiriman ekspres berbasis teknologi terbesar di asia tenggara dengan fokus sebagai partner e-commerce dan market place.

2. Misi

Misi perusahaan yakni, memudahkan akses layanan pengiriman tanpa batas.

4.1.3 Deskripsi Data Responden

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner terdapat 40 responden yang merupakan Karyawan ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat diketahui karakteristik dari responden yang terdiri dari jenis kelamin dan usia.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8
Jenis kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Orang	Persentase
Laki-laki	15	38%
Perempuan	25	62%
Total	40	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa dari 40 responden ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo, sebanyak 100% atau 15 orang merupakan responden laki-laki dan 25 orang responden perempuan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

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%).

2. 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%).

4.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Untuk menerangkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian maka dilakukan analisis jawaban yang diberikan kepada responden dengan total 40 pertanyaan maupun pernyataan yang ada didalam kuesioner.

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu

Pada hasil penelitian terhadap variabel ketepatan waktu pada responden di ID Express Cabang Kraksaan Kota Probolinggo, maka diperoleh rekapitulasi skor jawaban yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 11
Data Frekuensi Jawaban Ketepatan Waktu Pengiriman (X₁)

No Pernyataan	Tanggapan Responden					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	20	15	4	1	0	40
2	2	13	20	5	0	40
3	0	2	15	23	0	40
Jumlah	22	30	39	29	0	120
Persentase	19%	25%	32%	24%	0%	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Dari tabel 6 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang ketepatan waktu pengiriman menunjukkan bahwa responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 atau sebesar 0%, responden menyatakan tidak setuju (TS) sebanyak 29 atau sebesar 24%, responden menyatakan kurang setuju (KS) sebanyak 39 atau sebesar 32%, responden menyatakan setuju dalam (S) sebanyak 30 atau sebesar 25%, responden menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 22 atau 19%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden tertinggi menjawab kurang setuju sebesar 32%.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada hasil penelitian terhadap variabel SOP pada responden di ID Express Cabang Kraksaan Kota Probolinggo, maka diperoleh rekapitulasi skor jawaban yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 12
Data Frekuensi Jawaban Standar Operasional Prosedur (X₂)

No Pernyataan	Tanggapan Responden					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	25	10	4	1	0	40
2	5	19	19	6	0	40
3	0	6	10	24	0	40
Jumlah	30	35	33	31	0	129
Persentase	23%	27%	26%	24%	0%	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Dari tabel 7 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang SOP menunjukkan bahwa responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 atau sebesar 0%, responden menyatakan tidak setuju (TS) sebanyak 31 atau sebesar 24%, responden menyatakan kurang setuju (KS) sebanyak 33 atau sebesar 26%, responden menyatakan setuju dalam (S) sebanyak 35 atau sebesar 27%, responden menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 30 atau 23%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden tertinggi menjawab setuju sebesar 27%.

3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Layanan

Pada hasil penelitian terhadap variabel Fasilitas Layanan pada responden di ID Express Cabang Kraksaan Kota Probolinggo, maka diperoleh rekapitulasi skor jawaban yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 13
Data Frekuensi Jawaban Fasilitas Layanan (X₃)

No Pernyataan	Tanggapan Responden					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	12	21	7	0	0	40
2	2	4	33	1	0	40
3	2	1	22	15	0	40
Jumlah	16	26	62	16	0	120
Persentase	13%	22%	52%	13%	0%	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Dari tabel 7 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang Fasilitas Layanan menunjukkan bahwa responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 atau sebesar 0%, responden menyatakan tidak setuju (TS) sebanyak 16 atau sebesar 13%, responden menyatakan kurang setuju (KS) sebanyak 62 atau sebesar 52%, responden menyatakan setuju dalam (S) sebanyak 26 atau sebesar 22%, responden menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 16 atau 13%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden tertinggi menjawab kurang setuju sebesar 52%.

4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Pada hasil penelitian terhadap variabel kepuasan pelanggan pada responden di ID Express Cabang Kraksaan Kota Probolinggo, maka diperoleh rekapitulasi skor jawaban yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 14
Data Frekuensi Jawaban Kepuasan Pelanggan (Y)

No Pernyataan	Tanggapan Responden					Jumlah
	SS	S	KS	TS	STS	
	5	4	3	2	1	
1	20	19	1	0	0	40
2	3	9	28	0	0	40
3	1	3	21	15	0	40
Jumlah	24	31	50	15	0	120
Persentase	20%	26%	42%	12%	0%	100%

Sumber : Data Primer, diolah 2022

Dari tabel 6 dapat diketahui penilaian dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 0 atau sebesar 0%, responden menyatakan tidak setuju (TS) sebanyak 15 atau sebesar 12%, responden menyatakan kurang setuju (KS) sebanyak 50 atau sebesar 42%, responden menyatakan setuju dalam (S) sebanyak 31 atau sebesar 26%, responden menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 24 atau 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden tertinggi menjawab kurang setuju sebesar 42%.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi yang terkoreksi (*correlate bivariate*).

Tabel 15
Hasil Uji Validitas Instrumen

Pernyataan	r hitung	r tabel 5% (40-2=38)	keterangan
Ketepatan Waktu Pengiriman (X1)			
1	0,806	0,312	Valid
2	0,782	0,312	Valid
3	0,677	0,312	Valid
SOP (X2)			
1	0,811	0,312	Valid
2	0,915	0,312	Valid
3	0,828	0,312	Valid
Fasilitas Layanan (X3)			
1	0,837	0,312	Valid
2	0,738	0,312	Valid
3	0,745	0,312	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)			
1	0,751	0,312	Valid
2	0,861	0,312	Valid
3	0,826	0,312	Valid

Berdasarkan tabel diatas diketahui r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur variabel ketepatan waktu, SOP, fasilitas layanan dan kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Uji validitas untuk masing - masing item dari variabel menunjukkan nilai berada diatas nilai $r_{tabel} = 0,312$

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknis analisis *Cronbach's Alpha*. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan penelitian one shot (satu kali). Item

pengukuran dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari ($>0,60$). Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 16
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Ketetapan Reliabilitas	Keterangan
Ketepatan Waktu (X1)	0,706	0,60	Reliabel
SOP (X2)	0,826	0,60	Reliabel
Fasilitas Layanan (X3)	0,692	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,749	0,60	Reliabel

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel (konstanta dan dapat dipercaya), karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari ketetapan reliabilitas yaitu 0,60 sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk melihat apakah data dari hasil penyebaran kuesioner kepada 40 orang responden dengan 12 item pertanyaan yang dihasilkan tersebut normal, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut :

Tabel 17
Hasil Uji *Kolmogorov – Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99158826
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.092
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan tabel hasil *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui nilai signifikansi *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Maka uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* di atas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau pesyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. kemiripan antara variabel independen dan akan mengakibatkan korelasional kuat. Selain itu, untuk uji ini juga untuk

menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)* kedua variabel.

Tabel 18
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ketepatan Waktu	.895	1.117
	SOP	.868	1.152
	Fasilitas Layanan	.966	1.035

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Tabel 19
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai <i>Tolerance</i>	Ketetapan	Nilai VIF	Ketetapan	Keterangan
Ketepatan Waktu	0,895	<0,1	1.117	< 10	Tidak ada multikolinieritas
Standar Operasional Prosedur	0,868	<0,1	1.152	< 10	Tidak ada multikolinieritas
Fasilitas Layanan	0,966	<0,1	1.035	< 10	Tidak ada multikolinieritas

Sumber: Data Primer Hasil Olahan IBM SPSS 22

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai tolerance setiap variabel <0,1 dan nilai VIF < 10. Maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser.

Tabel 20
Hasil Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.935	.797		-1.173	.248
	Ketepatan Waktu	.074	.056	.218	1.325	.194
	SOP	-.002	.048	-.007	-.044	.965
	Fasilitas Layanan	.099	.059	.267	1.682	.101

a. Dependent Variable: ABS

Berdasarkan tabel hasil uji glejser dapat diartikan bahwa di dalam analisis regresi tidak terdapat gejala *heteroskedastisitas*, hal ini dapat diketahui dari nilai signifikan variabel ketepatan waktu sebesar 0,194, variabel SOP sebesar 0,965 dan variabel fasilitas layanan sebesar 0,101 hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yg signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dengan nilai abs, hal tersebut dikarenakan nilai probabilitas signifikan diatas 0,05.

4. Uji Autokorelasi

Tabel 21
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.768 ^a	.589	.555	1.032	1.692

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Ketepatan Waktu, SOP

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Hasil Olahan IBM SPSS 22

Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai durbin watson dengan kriteria jika :

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D-W di antara -2 dan + 2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D-W di atas + 2 berarti ada autokorelasi negatif.

Berdasarkan tabel data *model summary* diatas jika diketahui nilai durbin watson= 1,692, Maka dapat disimpulkan bahwa data diatas tidak terjadi autokorelasi karena dw diantara -2 dan +2

4.2.3 Analisis regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat, hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 22
Hasil Uji Analisis regresi Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.032	1.379		.748	.459
	Ketepatan Waktu	.429	.097	.500	4.431	.000
	SOP	.199	.083	.274	2.392	.022
	Fasilitas Layanan	.323	.102	.346	3.182	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Hasil Olahan IBM SPSS 22

Persamaan koefisien regresi berganda adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 1,032 + 0,429X_1 + 0,199X_2 + 0,329X_3 + 1,379$$

Persamaan regresi linier berganda di atas memperlihatkan hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen secara pasial, dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai constanta adalah 1,032 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel ketepatan waktu, SOP dan kepuasan pelanggan (nilai X_1 , X_2 dan X_3 adalah 0) maka kepuasan pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebesar 1,032.
2. $b_1 = 0,429$ Yang menyatakan koefisien regresi ketepatan waktu (X_1), setiap peningkatan nilai ketepatan waktu sebesar 1 maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,429 dengan asumsi variabel yang lain yaitu SOP dan Fasilitas layanan bernilai tetap.
3. $b_2 = 0,199$ Yang menyatakan koefisien regresi SOP (X_2), setiap peningkatan nilai SOP sebesar 1 maka akan meningkatkan nilai keputusan

pembelian sebesar 0,199 dengan asumsi variabel yang lain yaitu ketepatan waktu dan fasilitas layanan bernilai tetap.

4. $b_3 = 0.323$ Yang menyatakan koefisien regresi fasilitas layanan (X_3), setiap peningkatan nilai fasilitas layanan sebesar 1 maka akan meningkatkan nilai keputusan pembelian sebesar 0,323 dengan asumsi variabel yang lain yaitu ketepatan waktu dan SOP bernilai tetap.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besarnya persentase perubahan variabel tidak bebas yang disebabkan oleh variabel bebas, digunakan nilai *R square* sebagaimana pada tabel 16 berikut:

Tabel 23
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.589	.555	1.032

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Layanan, Ketepatan Waktu, SOP

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Hasil Olahan IBM SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien dterminasi (Adjusted R Square) sebesar 0,555 (55,5%). Hal ini berarti 55,5% variabel dependen kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel independen ketepatan waktu, SOP dan fasilitas pelayanan. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.2.4 Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji parsial adalah uji yang digunakan untuk menguji kemampuan koefisien regresi secara parsial (masing-masing) hasil uji secara parsial ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 24
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.032	1.379		.748	.459
	Ketepatan Waktu	.429	.097	.500	4.431	.000
	SOP	.199	.083	.274	2.392	.022
	Fasilitas Layanan	.323	.102	.346	3.182	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Primer Hasil Olahan IBM SPSS 22

berdasarkan hasil uji t-test yaitu tabel benda data dapat dijelaskan sebagai berikut :

- diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,431 > 2,028$) dan hasil signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada ID Express cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
- diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,392 > 2,028$) dan hasil signifikansi $0,022 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan

antara SOP terhadap kepuasan pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

- c. diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,182 > 2,028$) dan hasil signifikansi $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara fasilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada ID Express Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

2. Uji Variabel Dominan

Pengujian dominan bertujuan untuk mengetahui diantara variabel independen (X_1 dan X_2) yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap variabel dependen (Y) hasil pengujian dominan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 25
Hasil Uji Dominan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.032	1.379		.748	.459
	Ketepatan Waktu	.429	.097	.500	4.431	.000
	SOP	.199	.083	.274	2.392	.022
	Fasilitas Layanan	.323	.102	.346	3.182	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

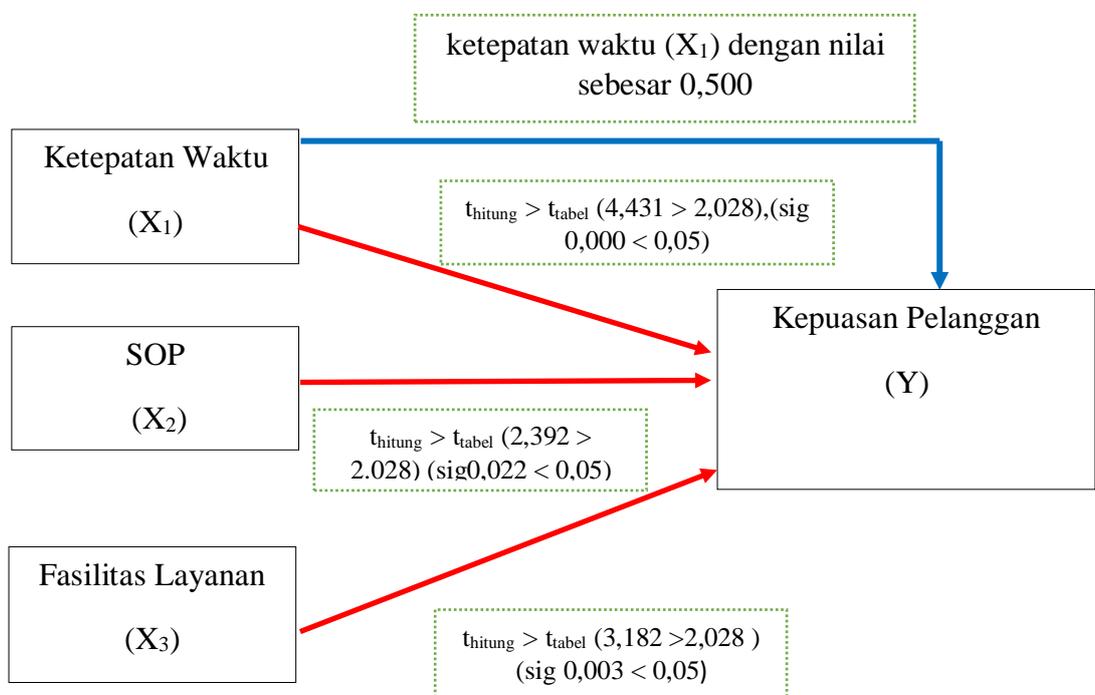
Dari tabel diatas, hasil pengujian dari SPSS 22 diperoleh bahwa nilai *Standardized Coefficients Beta* variabel Ketepatan waktu (X_1) adalah sebesar 0,500 dengan *Standart Error* 0,097, SOP (X_2) adalah sebesar 0,274 dengan *Standart Error* 0,083 dan fasilitas layanan (X_3) adalah sebesar 0,346 dengan *standart Error* 0,102. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap

variabel kepuasan pelanggan adalah variabel ketepatan waktu (X_1) dengan nilai sebesar 0,500.

4.3 Pembahasan dan Hasil Kerangka Berfikir

4.3.1 Hasil Kerangka Berfikir

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diuraikan pada hasil kerangka berfikir sebagaimana dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini:



Gambar 3 : Hasil Kerangka Berfikir
 Sumber : Data Primer Diolah, Peneliti 2022
 Keterangan : Parsial = 
 Dominan = 

4.3.2 Uraian Hasil Kerangka Berfikir

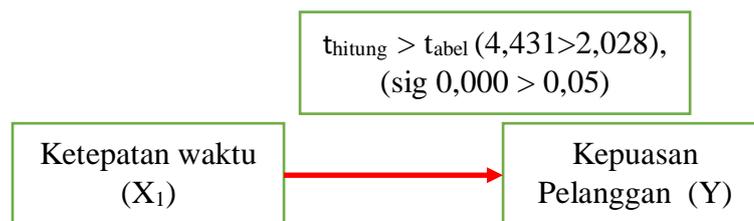
1. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan

Melalui hasil perhitungan variabel ketepatan waktu yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan

waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk contoh pada variabel ketepatan waktu ini seperti adanya keterlambatan estimasi waktu pengiriman barang sampai kepada penerima, sehingga jika ketepatan waktu lebih dioptimalkan lagi maka kepuasan pelanggan akan juga semakin meningkat.

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 ($0,05 < 0,05$).

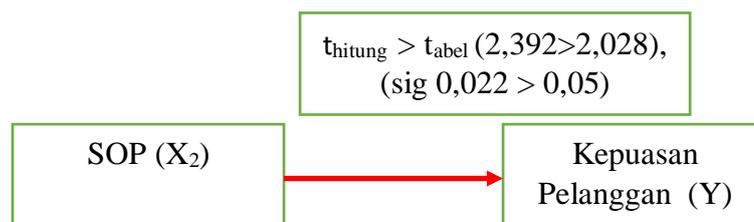


2. Pengaruh SOP terhadap kepuasan pelanggan

Melalui hasil perhitungan variabel SOP yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan variabel SOP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada ID Express cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Untuk contoh pada variabel SOP ini ialah seperti pimpinan lebih menganalisis prosedur kerja karyawannya, sehingga bisa meminimalisir adanya hal-hal yang dapat mengganggu jalannya suatu pekerjaan. Hasil ini menunjukkan jika SOP baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Al Amin & Realize (2019), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa SOP uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,976 > 1,65978$) dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$).



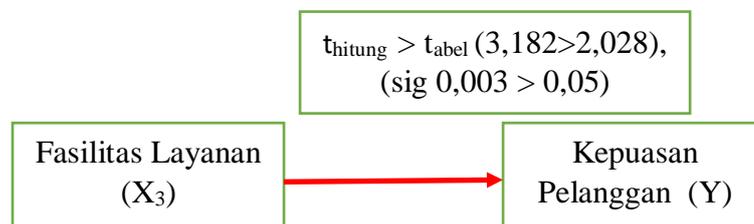
3. Pengaruh standar fasilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Melalui hasil perhitungan variabel fasilitas layanan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan variabel fasilitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada ID Express cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Untuk contoh pada variabel fasilitas layanan ini ialah, seperti penambahan ruang tunggu serta parkir yang cukup pada kantor ID Express Cabang Kraksaan Probolinggo sehingga pelanggan yang datang bisa merasakan fasilitas layanannya. Hasil ini menunjukkan

jika fasilitas layanan baik maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sakti B.J. & Mahfudz (2018), hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas layanan uji t menghasilkan 5,164 dengan nilai signifikansi sebesar 0,00



4. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan

melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai koefisien beta untuk variabel ketepatan waktu sebesar lebih besar dari nilai koefisien beta untuk variabel SOP dan lebih besar dari nilai koefisien beta variabel Fasilitas layanan.

Untuk contoh pada variabel kepuasan pelanggan ini ialah jika pelanggan merasakan kepuasan dari ketiga variabel diatas seperti ketepatan waktu yang baik, SOP karyawannya yang baik, serta fasilitas layanan yang cukup maka pelanggan akan merasakan kepuasan.

dengan demikian, maka variabel ketepatan waktu memiliki pengaruh yang lebih banyak atau dominan terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan nilai koefisien beta lebih besar dari koefisien

beta variabel yang lain 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.

