

ABSTRAK

Nama : Sindy Claudia

Program Studi : Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengiriman Shopee Express di *Platform E-commerce* Shopee

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan, Ketepatan waktu, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengiriman Shopee Express di *platform E-commerce* Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan data primer yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi serta dengan menyebarkan kuesioner atau angket secara langsung sebagai instrument pengumpulan data, dan data sekunder yang diperoleh terkait dengan penelitian ini diperoleh dari instansi terkait yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Sampel pada penelitian ini yaitu 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan *Non-probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan software SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). Hipotesis, koefisien ditentukan dengan menggunakan program SPSS versi 26.0. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman Shopee Express di platform *E-commerce* Shopee atau secara statistik $0,035 > 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,142 > 1,984$). Kemudian untuk variabel Ketepatan waktu juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai signifikan ketepatan waktu $0,008 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,695 > 1,984$). Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai signifikan variabel kepercayaan yaitu $0,002 < 0,05$ dan memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,147 > t_{tabel} 1,984$). Kualitas pelayanan ketepatan waktu dan kepercayaan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengiriman Shopee Express di platform *E-commerce* Shopee.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepercayaan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Name : Sindy Claudia

Study Program : Management

Title : *The Effect of Service Quality, Timeliness and Trust on Customer Satisfaction with Shopee Express Delivery on the Shopee E-commerce Platform*

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, timeliness, and trust on customer satisfaction on Shopee Express Delivery on the Shopee E-commerce platform. This study uses a quantitative approach and primary data obtained through interviews and documentation as well as by distributing questionnaires or questionnaires directly as a data collection instrument, and secondary data obtained related to this study were obtained from relevant agencies, namely the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University. The sample in this study were 100 respondents. The sampling method uses Non-probability Sampling with Purposive Sample sampling technique. This research uses SPSS (Statistical Package for the Social Science) software. Hypotheses, coefficients are determined using the SPSS version 26.0 program. The results of this study indicate that partially, the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction on Shopee Express delivery on the Shopee E-commerce platform or statistically $0.035 > 0.05$ and the tcount value is greater than the ttable ($2.142 > 1.984$). Then for the timeliness variable, it also has a positive and significant effect on customer satisfaction where the significant value of timeliness is $0.008 < 0.05$ and the tcount value is greater than the ttable ($2.695 > 1.984$). The Trust variable has a positive and significant effect on customer satisfaction on Shopee Express shipping on the Shopee E-commerce platform where the significant value of the trust variable is $0.002 < 0.05$ and has a tcount value greater than the t table ($3.147 > t \text{ table } 1.984$). Timeliness service quality and trust together have a positive and significant effect on customer satisfaction on Shopee Express shipping on the Shopee E-commerce platform.

Keywords: Service quality, timeliness, trust, customer satisfaction.