

ABSTRAK

Perkembangan jasa pengiriman yang semakin pesat menyebabkan persaingan antarperusahaan ekspedisi semakin tinggi, sehingga kualitas layanan dan kecepatan pengiriman menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman Anteraja Cabang Lhokseumawe, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan pengguna jasa pengiriman Anteraja di wilayah cakupan pengantaran Lhokseumawe dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kecepatan pengiriman juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas layanan dan kecepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman Anteraja Cabang Lhokseumawe. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dan semakin cepat serta tepat waktu pengiriman yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan dan kecepatan pengiriman merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh Anteraja Cabang Lhokseumawe dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,702 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kecepatan pengiriman mampu menjelaskan 70,2% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 29,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan dan semakin cepat serta tepat waktu proses pengiriman, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Anteraja Cabang Lhokseumawe.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kecepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan , Jasa Pengiriman

ABSTRACT

The increasingly rapid development of delivery services has led to increasingly high competition among courier companies, making service quality and delivery speed important aspects in increasing customer satisfaction. This study aims to determine and analyze the effect of service quality and delivery speed on customer satisfaction of Anteraja delivery services at the Lhokseumawe Branch, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with an explanatory research type. The research sample consisted of 100 respondents who were users of Anteraja delivery services within the Lhokseumawe delivery coverage area using purposive sampling. Data collection was carried out through questionnaires, while data analysis used multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS. The results showed that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Delivery speed also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality and delivery speed have a positive and significant effect on customer satisfaction of Anteraja delivery services at the Lhokseumawe Branch. This indicates that the better the service quality and the faster and more timely the delivery provided, the higher the customer satisfaction. Thus, service quality and delivery speed are factors that need to be considered by Anteraja Lhokseumawe Branch in increasing customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) of 0.702 indicates that service quality and delivery speed are able to explain 70.2% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 29.8% is influenced by other factors outside the study. Based on these results, it can be concluded that the better the service quality and the faster and more timely the delivery process, the higher the customer satisfaction of Anteraja Lhokseumawe Branch.

Keywords: *Service Quality, Delivery Speed, Customer Satisfaction, Delivery Services*