

**PENGARUH SISTEM PELACAKAN ONLINE DAN
KETEPATAN WAKTU PENGIRIM TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA KIRIM
JNE EXPRESS DI NIAS SELATAN**

SKRIPSI

OLEH:

**KEVIN SAMADAYA SIHURA
218320261**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/2/26

Access From (repositori.uma.ac.id)27/2/26

**PENGARUH SISTEM PELACAKAN ONLINE DAN
KETEPATAN WAKTU PENGIRIM TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN JASA KIRIM
JNE EXPRESS DI NIAS SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

OLEH:

**KEVIN SAMADAYA SIHURA
218320261**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/2/26

Access From (repositori.uma.ac.id)27/2/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kirim Jne Express di Nias Selatan

Nama : Kevin Samadaya Sihura

NPM : 2183202621

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembimbing

(Dr. Ihsan Effendi SE., M.Si.)

(Drs. Muslim Wijaya, M.Si.)

Pembimbing

Pembimbing

Mengetahui:

(Ahmad Rafiki, BBA, MMgt, PhD)
Dekan

(Dr. Fitriani Tobing SE., M.Si.)
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal Lulus: 8 September 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 03 September 2025

Kevin Samadaya Sihura
(218320261)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kevin Samadaya Sihura

NPM : 2183202621

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kirim Jne Express di Nias Selatan. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan

Pada Tanggal: 03 September 2025

Yang menyatakan



Kevin Samadaya Sihura

(218320261)

RIWAYAT HIDUP



Nama	Kevin Samadaya Sihura
NPM	218320261
Tempat, Tanggal Lahir	Bawomataluo, 03 Juli 2003
Nama Orang Tua:	
Ayah	Lakhomi Sihura
Ibu	Alianis Sihura
Riwayat Pendidikan:	
SMP	SMP N 3 Fanayama
SMA/SMK	SMK N 1 Teluk Dalam
Riwayat Studi di UMA	Pernah mengikuti Magang Mitra Prodi di PT. JNE Medan Selama 1 semester
Pengalaman Pekerjaan	
NO. HP/WA	0896-5439-8780
Email	kevinsihura@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of online tracking and delivery timeliness on customer satisfaction of JNE Express in South Nias Regency. The research method used is a quantitative approach with a survey technique by distributing questionnaires to 98 respondents. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the SPSS program. The results show that, partially, the online tracking variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient value of 0.169 and a significance level of 0.008 (<0.05). Similarly, the delivery timeliness variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient value of 0.452 and a significance level of 0.000 (<0.05). The constant value of 4.137 indicates that customer satisfaction still exists even without the influence of the two independent variables. Simultaneously, online tracking and delivery timeliness contribute to improving customer satisfaction, with delivery timeliness proven to be the more dominant factor.

Keywords: *Online Tracking, Delivery Timeliness, Customer Satisfaction, JNE Express, Multiple Linear Regression*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Express di Kabupaten Nias Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,169 dan tingkat signifikansi 0,008 ($<0,05$). Demikian pula, variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,452 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai konstanta sebesar 4,137 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tetap ada meskipun tanpa pengaruh kedua variabel independen. Secara simultan, pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana ketepatan waktu pengiriman terbukti sebagai faktor yang lebih dominan.

Kata Kunci: Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepuasan Pelanggan, JNE Express, Regresi Linier Berganda

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini ialah **Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kirim JNE Express di Nias Selatan.**

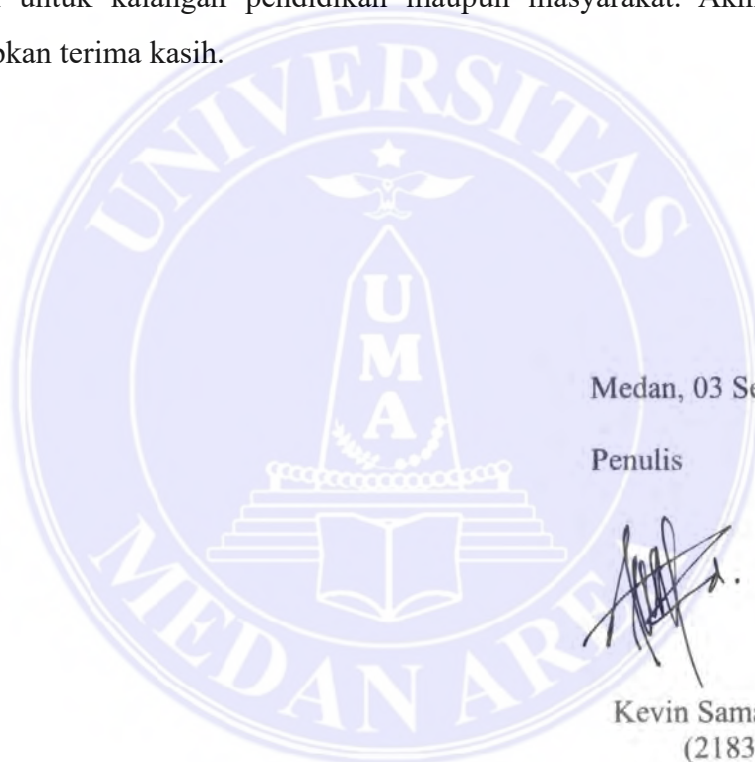
Tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh program sarjana Akuntansi/Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Selama menyusun skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fitriani Tobing, SE, M.Si selaku Ketua Prodi Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, SE, M.Si selaku Ketua Sidang Meja Hijau.
5. Bapak Dr. Ihsan Effendi SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi arahan, masukan, motivasi, dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Drs. Muslim Wijaya SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Alfifto SE. M.Si selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan arahan, saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kepada Orang Tua yang tersayang dan saudara yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, materi.
9. Seluruh pihak dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang telah mengijinkan dan membantu mengumpulkan data penelitian serta para

responden yang telah memberikan waktu dan informasi yang telah dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Ucapan terima kasih buat teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2025 yang telah memberikan doa dan dukungan dalam proses penelitian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Medan, 03 September 2025

Penulis



Kevin Samadaya Sihura
(218320261)

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Definisi Pemasaran jasa	12
2.1.2 Karakteristik Jasa	12
2.1.3 Manajemen Logistik	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	15
2.2.1 Definisi Kepuasan pelanggan	15
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Sistem Pelacakan Online	18
2.3.1 Definisi Layanan Sistem Pelacakan Online	18
2.3.2 Indikator Sistem Pelacakan Online	19
2.4 Ketepatan Waktu Pengiriman	19
2.4.1 Definisi Ketepatan waktu pengiriman	19
2.4.2 Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman	20
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Kerangka Konseptual	23
2.7 Hipotesis Penelitian	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.2.1 Lokasi Penelitian	26
3.2.2 Waktu Penelitian.....	27
3.3 Definisi Operasional Variabel	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	31
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.3 Regresi Linear Berganda	34
3.7.4 Koefisien Determinasi	35
3.7.5 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	39
4.3 Struktur Organisasi.....	39
4.4 Jenis-Jenis Layanan.....	39
4.5 Estimasi Waktu Pengiriman JNE.....	40
4.6 Uji Instrumen	42
4.6.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.6.1.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.7 Hasil Penelitian.....	43
4.7.1 Penyajian Data Responden.....	43
4.7.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	45
4.7.3 Penyajian Data Angket Responden	46
4.7.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	53

4.7.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	54
4.7.4.2 Hasil Uji Multikolineritas	55
4.7.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
4.7.5 Hasil Regresi Linier Berganda.....	56
4.7.6 Hasil Uji Hipotesis	58
4.7.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji T)	58
4.7.6.2 Hasil Uji simultan (Uji F).....	59
4.7.7 Hasil Uji Determinasi (R ²)	60
4.8 Pembahasan Penelitian	61
4.8.1 Pengaruh Sistem Pelacakan online Terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa kirim JNE Express di Nias Selatan.....	61
4.8.2 Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Kirim JNE Express di Nias Selatan.....	62
4.8.3 Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kirim JNE Express Di Nias Selatan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Kategori Layanan Jasa Kurir di Indonesia Pada Tahun 2022-2024.....	3
Tabel 1. 2 Data Tabel Pelanggan JNE Kantor Utama Cabang Nias Selatan	6
Tabel 1. 3 Data Pra-Survei Penelitian	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Rencana Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3. 3 Instrumen Skala Likert.....	28
Tabel 3. 4 Data Pelanggan JNE Express di Nias Selatan	29
Tabel 4. 1 Estimasi Waktu Pengiriman JNE.....	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4. 5 Usia Responden.....	44
Tabel 4. 6 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4. 7 Skala nilai.....	46
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Sistem Pelacakan Online (X1).....	46
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2).....	49
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ...	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolineritas.....	55
Tabel 4. 12 Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji T (Parsial).....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan F.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan JNE	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi JNE Kantor Cabang Nias Selatan	39
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Data Berdistribusi Normal	54
Gambar 4. 4 Probability Plot Berdistribusi Normal.....	54
Gambar 4. 5 Uji Heterokedastisitas Scatterplot	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	71
Lampiran 2 Data sampel Responden Uji Instrumen	73
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen	79
Lampiran 4 Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	89
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	89
Lampiran 6 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	90
Lampiran 7 Surat Ijin Riset.....	91
Lampiran 8 Surat Balasan Riset.....	92
Lampiran 9 Surat Selesai Riset	93



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, kebutuhan akan jasa pengiriman terus mengalami peningkatan yang signifikan, terutama seiring dengan pertumbuhan pesat e-commerce di Indonesia. Perubahan perilaku konsumen yang kini lebih memilih berbelanja secara daring membuat perusahaan logistik dan ekspedisi memainkan peran yang semakin penting dalam rantai pasok. Konsumen tidak hanya menginginkan produk sampai ke tangan mereka, tetapi juga mengharapkan layanan yang cepat, akurat, dan dapat dipantau secara real-time. Dalam konteks ini, perusahaan ekspedisi seperti JNE memiliki peran strategis dalam menjawab tantangan tersebut dengan menyediakan layanan pengiriman yang andal dan efisien untuk berbagai segmen masyarakat, baik di kota besar maupun daerah terpencil seperti Nias Selatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE, termasuk dalam hal sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman, sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman (Rahmawati & Firmansyah, 2021; Setiawan, 2023).

Dalam era digital seperti sekarang, perusahaan yang tidak memanfaatkan teknologi, khususnya e-commerce, akan kesulitan bersaing. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki kebijakan yang jelas dan terarah untuk mengadopsi strategi pemasaran online. Perusahaan perlu memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menerapkan kebijakan baru yang berfokus pada pemasaran online melalui e-commerce, yaitu kegiatan bisnis yang melibatkan konsumen, pedagang, penyedia

layanan, dan produsen menggunakan jaringan internet. Melalui pemanfaatan e-commerce, perusahaan tidak hanya dapat menjangkau pasar yang lebih luas, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti kecepatan transaksi, kemudahan pemesanan, dan transparansi proses pengiriman. Semua aspek ini berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa dipermudah dan dilayani secara efisien melalui platform digital, tingkat kepuasan mereka pun meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas dan keputusan untuk terus menggunakan layanan perusahaan tersebut di masa mendatang.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator kunci dalam mempertahankan loyalitas konsumen serta meningkatkan daya saing perusahaan, khususnya dalam industri jasa pengiriman. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di era digital, perusahaan ekspedisi dituntut untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan pengiriman, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang memuaskan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mendorong terciptanya loyalitas jangka panjang dan menjadi faktor penentu dalam keputusan pembelian ulang atau penggunaan kembali jasa ekspedisi. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan, seperti kecepatan pengiriman, kemudahan pelacakan, serta keandalan pengiriman, cenderung untuk terus menggunakan jasa yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga menciptakan efek positif bagi pertumbuhan perusahaan secara berkelanjutan (Arifin & Pratama, 2022; Nugroho, 2023).

Menurut Aminah et al. (2017), perusahaan logistik perlu memprioritaskan ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang, di mana waktu pengiriman

merujuk pada durasi sejak konsumen melakukan pemesanan hingga produk diterima. Lebih dari sekadar ketepatan waktu, pesatnya perkembangan e-commerce dan industri kreatif turut membuka peluang bagi perusahaan logistik untuk berperan aktif dalam mendistribusikan barang dari penjual ke pembeli. Di Indonesia, terdapat berbagai perusahaan penyedia jasa pengiriman, baik milik negara, swasta, hingga yang berskala internasional. Keberagaman pilihan ini memungkinkan konsumen untuk menentukan jasa pengiriman yang dinilai memiliki pelayanan terbaik dan dapat dipercaya. Dalam hal ini, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci yang memengaruhi loyalitas dan keputusan untuk terus menggunakan jasa pengiriman tertentu. Ketepatan waktu, kemudahan pelacakan, keamanan barang, dan layanan pelanggan yang responsif merupakan beberapa indikator yang sangat berpengaruh terhadap persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, perusahaan logistik harus mampu menjaga konsistensi pelayanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif yang mendorong kepuasan secara menyeluruh.

Tabel 1. 1
Top Brand Index kategori layanan jasa kurir di Indonesia pada Tahun 2022-2024

MEREK	2022		2023		2024	
	TBI	TOP	TBI	TOP	TBI	TOP
J&T	23,1%	TOP	33,3%	TOP	50,9%	TOP
JNE	39,3%	TOP	29,1%	TOP	11,5%	TOP
TIKI	11,1%	TOP	10,6%	TOP	10,2%	TOP
POS INDONESIA	8,5%	-	7,3%	-	9,4%	-
DHL	6,9%	-	7,2%	-	4,1%	-

Sumber: <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index>

Top Brand Index (TBI) adalah suatu penghargaan yang diberikan kepada merek-merek terbaik berdasarkan riset terhadap konsumen di Indonesia. *Top Brand*

Index ini merupakan parameter untuk mengukur kesuksesan sebuah merek di pasaran. Merek yang memperoleh TBI harus mencapai minimal 10% dan menurut hasil survey merek yang berada di tiga teratas akan menyandang predikat merek *Top Brand Award* (TOP). Dilihat dari tabel 1.1 terdapat 3 perusahaan yang menjadi *Top Brand* dalam kategori layanan jasa kurir dari tahun 2022-2024 yaitu J&T, JNE, dan TIKI. Pada tahun 2023 dan 2024 J&T menjadi peringkat teratas, namun tahun 2022 JNE yang paling unggul diantara pesaing lainnya.

Dalam layanan pengiriman, konsumen sering menghadapi berbagai kendala seperti keterlambatan barang, ketidaksesuaian informasi pelacakan, serta minimnya komunikasi selama proses pengiriman. Masalah-masalah ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap jasa ekspedisi. Oleh karena itu, sistem pelacakan online menjadi elemen penting dalam menunjang kepuasan pelanggan. Sistem ini memungkinkan pelanggan memantau posisi barang secara real-time, menciptakan transparansi dan meningkatkan rasa aman. Menurut Fitriyani dan Nurhayati (2023), sistem pelacakan yang mudah diakses dan informatif berkontribusi positif terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan pengiriman.

Selain itu, ketepatan waktu pengiriman juga merupakan faktor kunci yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan menilai kualitas jasa pengiriman dari sejauh mana penyedia jasa mampu memenuhi estimasi waktu yang dijanjikan. Keterlambatan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berisiko kehilangan pelanggan. Sebagaimana dikemukakan oleh Ramadhani dan Pratama (2022), ketepatan waktu merupakan determinan utama yang memengaruhi loyalitas

pelanggan dalam menggunakan kembali layanan ekspedisi, terutama dalam konteks persaingan jasa pengiriman yang semakin ketat.

Hal ini termasuk pengembangan sistem informasi manajemen yang memungkinkan pelanggan mengakses informasi layanan secara mudah, kapan saja dan di mana saja. Inovasi ini dilakukan oleh kebanyakan perusahaan logistik dengan menghadirkan layanan pelacakan barang secara online (*web trace and tracking*). Fasilitas pelacakan online memberikan kemudahan bagi para pelanggan mengontrol proses barang yang dipesan dan barang tersebut dapat dilacak secara *real-time* (Mawarni & Adi, 2022). Pelanggan dapat mengakses situs resmi developer dengan mengisi nomor resi pengiriman lalu informasi tentang pelacakan barang tersebut akan tertera. Layanan ini disediakan oleh perusahaan logistik untuk mengurangi rasa khawatir pelanggan akibat ketidakpastian waktu pengiriman barang sesuai dengan estimasi yang telah diberikan.

Meskipun inovasi seperti sistem pelacakan online telah banyak diterapkan oleh perusahaan logistik di berbagai wilayah Indonesia, efektivitas layanan tersebut dapat bervariasi tergantung pada kondisi geografis dan infrastruktur setempat. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana layanan tersebut berjalan di wilayah-wilayah yang memiliki tantangan tersendiri, seperti daerah kepulauan atau daerah dengan keterbatasan akses transportasi. Salah satu wilayah yang menarik untuk diteliti dalam konteks ini adalah Kabupaten Nias Selatan, yang memiliki karakteristik geografis unik serta menunjukkan peningkatan aktivitas pengiriman barang seiring tumbuhnya perilaku belanja online masyarakat.

Pemilihan lokasi penelitian di Kabupaten Nias Selatan didasari oleh beberapa pertimbangan strategis dan kontekstual. Sebagai wilayah kepulauan yang memiliki tantangan geografis seperti akses transportasi yang terbatas dan infrastruktur yang belum merata, Nias Selatan memberikan gambaran yang relevan dalam menguji efektivitas layanan pengiriman barang, khususnya oleh JNE Express. Selain itu, dengan meningkatnya aktivitas belanja daring di kalangan masyarakat, kebutuhan akan jasa pengiriman yang andal dan tepat waktu juga mengalami pertumbuhan signifikan di daerah ini.

Dalam konteks tersebut, penting dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan JNE Express, terutama menyangkut sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pelanggan lokal. Dengan adanya pemahaman terhadap kondisi dan tantangan spesifik di Nias Selatan, perusahaan jasa ekspedisi seperti JNE dapat merancang strategi pelayanan yang lebih adaptif dan berdaya saing tinggi di daerah yang memiliki karakteristik geografis yang unik ini.

Dari data yang diambil dari JNE Kantor Utama Cabang Nias Selatan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan masih belum dapat dipenuhi dengan baik oleh penyedia jasa.

Tabel 1. 2
Data Tabel Pelanggan JNE Express Nias Selatan

Bulan	Jumlah Pelanggan
October 2024	809 Customer
November 2024	976 Customer
Desember 2024	1.006 Customer
January 2025	1.008 Customer
Total	3.880 Customer

Sumber: Data Pelanggan JNE Express di Nias Selatan

Tabel 1.2 Menunjukkan adanya peningkatan jumlah *customer* dalam setiap bulannya dan ada beberapa masih ditemukan keluhan-keluhan yang diberikan konsumen atas kurangnya kepedulian karyawan penyedia jasa dalam menanggapi permintaan konsumen, keterlambatan penyampaian barang, kerusakan barang, sehingga dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Untuk menanggapi berita tersebut peneliti melakukan *pra-survei* di lapangan mengenai pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa kirim JNE Express di Nias Selatan.

Tabel 1. 3
Data Pra-Survei Penelitian

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
1	Mengetahui Perusahaan JNE	10	0
2	Pernah Menggunakan jasa JNE	10	0
Ketepatan waktu pengiriman			
3	Paket barang atau dokumen dikirim sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan	4	6
4	Pihak JNE bertanggung jawab, jika estimasi waktu pengiriman paket bermasalah	5	5
5	Pelanggan puas dengan estimasi waktu yang dijanjikan	4	6
E-tracking atau Sistem pelacakan online			
6	Pelanggan tau e-tracking atau sistem pelacakan online untuk melacak barang	5	5
7	Selalu menggunakan e-tracking atau sistem pelacakan online untuk mengecek barang	4	6
8	E-tracking atau sistem pelacakan online mudah digunakan	4	6
9	Pelanggan merasa puas dengan e-tracking atau sistem pelacakan online	5	5

Sumber: Data Pra-Survei 2025

Setelah hasil pra-survei dilakukan, hasil yang terkumpul diketahui ternyata masih banyak konsumen yang merasa belum puas dengan estimasi waktu pengiriman barang atau dokumen yang ditentukan oleh pihak JNE, yang hal ini biasanya berkendala di *outbound* dan *inbound*. Rahmadani et al. (2019)

berpendapat kualitas pelayan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Dan juga untuk fasilitas *E-tracking* atau pelacakan sistem pelacakan online masih banyak yang belum mengerti dalam mengakses informasi pengiriman secara online melalui fasilitas sistem pelacakan online. Padahal fungsi dari sistem pelacakan online yang disediakan oleh pihak JNE adalah untuk memudahkan para pelanggan untuk mendapat informasi tentang pengiriman barang mereka. Eviani & Hidayat (2021) berpendapat *e-tracking* atau sistem pelacakan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari masalah tersebut, adanya perbedaan hasil peneliti terdahulu maka atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kirim JNE Express Di Nias Selatan.**

1.2 Rumusan Masalah

Dari beberapa penelitian sebelumnya, untuk mencapai kepuasan pelanggan dalam menggunakan suatu jasa pengiriman barang, pelanggan terpengaruh oleh kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa baik, maka pelanggan akan tetap menggunakan jasa tersebut. Berdasarkan penelitian Hamdani & Swastika (2021) yang menunjukkan bahwa sistem pelacakan online secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan di daerah urban, penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah temuan tersebut berlaku juga di daerah pedesaan seperti Nias Selatan.

Bagi perusahaan logistik yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang harus mengedepankan kepercayaan bagi pelanggannya. Pelanggan banyak merasa tidak puas dengan waktu pengiriman yang telah dijanjikan sebelumnya. Selain itu, pemahaman akan penggunaan sistem pelacakan online juga masih kurang dimengerti oleh pelanggan. Melihat masalah-masalah tersebut masih sering ditemukan, berarti kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan jasa tersebut masih berjalan kurang baik. Dalam penelitian ini akan berfokus terhadap sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini mengangkat isu di bidang pemasaran yang berkaitan dengan strategi perusahaan logistik dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya menggunakan jasa kirim JNE Express di Nias Selatan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, pertanyaan yang akan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan JNE Express di Nias Selatan?
2. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Express di Nias Selatan?
3. Bagaimana pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Express di Nias Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan JNE Express di Nias Selatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Express di Nias Selatan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan JNE Express di Nias Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Menjadi masukan dan pertimbangan PT. JNE Express untuk menyusun strategi agar layanan pelacakan online dapat lebih dikenal dan digunakan dengan baik untuk memberikan informasi akurat. serta menjalankan sistem kerjanya dengan lebih baik lagi agar meminimalisir terjadinya keterlambatan pengiriman barang sehingga kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa kirim JNE Express tetap terjaga.

2. Bagi Akademik

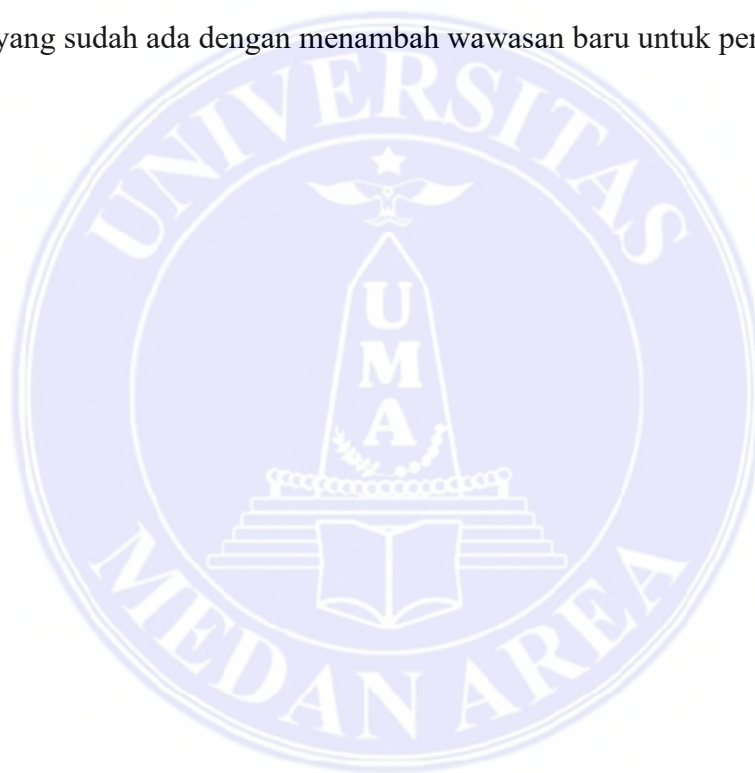
Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan rujukan untuk menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan serta memperluas sumber yang berguna khususnya di Universitas Medan Area.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan kepada peneliti tentang bagaimana pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman bagi kepuasan pelanggan, sehingga mampu menambah sumber acuan bagi peneliti.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi atau pembanding dalam melakukan penelitian selanjutnya serta guna memperluas variabel yang sudah ada dengan menambah wawasan baru untuk pembaca lain.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pemasaran jasa

Pemasaran jasa merupakan proses promosi dan penjualan terhadap produk yang bersifat tidak berwujud, yakni layanan. Tidak seperti barang fisik yang dapat dilihat atau disentuh, jasa lebih menitikberatkan pada pengalaman serta nilai manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam hal ini, pemasaran jasa mencakup serangkaian strategi dan aktivitas yang dirancang khusus untuk memasarkan layanan, yang pada dasarnya adalah bentuk aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, dan umumnya melibatkan interaksi langsung antara penyedia jasa dan konsumen.

Menurut Kelly (2020) definisi pemasaran jasa dibedakan menjadi dua yaitu: secara sosial maupun manajerial. Secara sosial, pemasaran jasa adalah proses sosial individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menawarkan suatu layanan yang bernilai bagi pihak lain. Secara manajerial, pemasaran jasa adalah: proses perencanaan, pelaksanaan, pemikiran penetapan harga, promosi dan penyaluran gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang dibutuhkan individu maupun kelompok.

2.1.2 Karakteristik Jasa

Menurut Kelly (2020) menjelaskan empat karakteristik jasa, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa tidak dapat dilihat, disentuh, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Konsumen harus seringkali mengandalkan bukti fisik melalui pelanggan lain atau mengandalkan reputasi perusahaan untuk menilai kualitas jasa yang akan mereka terima

2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

suatu jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak. Kualitas jasa sangat mempengaruhi oleh interaksi antara jasa dan konsumen.

3. Berubah-ubah (*variability*)

Kualitas jasa yang diberikan sering berubah-ubah tergantung pada siapa harus diberikan, kapan dan dimana pelayanan jasa dilakukan.

4. Mudah lenyap (*perishability*)

Daya tahan jasa tidak menjadi masalah jika permintaan selalu ada. Jasa tidak dapat disimpan, jadi musnahnya suatu jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi. Jika suatu jasa tidak digunakan pada saat itu juga, maka kesempatan untuk mendapatkan jasa tersebut akan hilang.

2.1.3 Manajemen Logistik

Manajemen Logistik adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran barang, jasa, dan informasi dari titik asal hingga tujuan akhir dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien dan efektif. Sederhananya, manajemen logistik adalah pengelolaan seluruh aktivitas yang terkait dengan pergerakan barang, mulai dari pengadaan bahan baku hingga

pengiriman produk jadi ke konsumen. Menurut Abbas (2012) menyatakan terdapat fungsi-fungsi manajemen logistik, diantaranya:

1. Perencanaan dan Penentuan Kebutuhan

Siklus manajemen logistik yang pertama adalah merencanakan dengan melakukan peramalan kebutuhan terhadap permintaan yang paling penting dalam setiap perusahaan. Menetapkan sasaran, pedoman dan pengukuran dalam pengelolaan logistik, termasuk perincian kebutuhan material.

2. Penganggaran

Seorang manajemen logistik harus merumuskan perincian kebutuhan dalam skala standar mata uang dalam jumlah biaya, dengan memperhatikan pengarahannya dan pembatasan yang berlaku.

3. Pengadaan

Dalam proses penyusunan anggaran kadang terdapat beberapa barang yang tidak tercukupi. Jika hal ini terjadi tentu menjadi sulit dalam mengubah perencanaan, oleh karena itu improvisasi untuk mengelola aktivitas logistik sangat diperlukan, tentunya harus didasari dengan analisa hingga perhitungan yang matang.

4. Penyimpanan dan Penyaluran

Fungsi ini merupakan pelaksanaan, penerimaan, penyimpanan dan penyaluran material kepada konsumen. Pekerjaan lainnya adalah dengan memperhitungkan tempat penyimpanan, melacak kehilangan sampai melihat kerugian dari kehilangan barang.

5. Fungsi Pemeliharaan

Fungsi pemeliharaan barang biasanya dilakukan rutin di setiap bagian gudang ataupun *warehouse* besar yang memiliki kapasitas barang yang besar juga. Mempertahankan kondisi teknis, daya guna, dan hasil material inventaris melalui kegiatan pemeliharaan yang tepat. Fungsi ini tidak lepas dari proses pendataan.

6. Fungsi Penghapusan

Fungsi penghapusan merupakan usaha pembebasan material dari pertanggungjawaban yang berlaku, seperti menghapus aset yang rusak, usang, hilang, atau tidak lagi di perlukan karena hal-hal lain menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7. Fungsi Pengendalian

Fungsi pengendalian merupakan inti dari pengelolaan perlengkapan yang meliputi usaha untuk memantau dan mengamankan seluruh pengelolaan logistik termasuk pengendalian inventarisasi dan percepatan proses distribusi.

2.2 Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Definisi Kepuasan pelanggan

Menurut Nugroho (2015) kepuasan pelanggan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan efektivitas kinerja pemasaran sebuah perusahaan. Secara umum, kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan puas atau senang yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan. Secara sederhana, kepuasan pelanggan dapat diartikan

sebagai sejauh mana produk atau layanan mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Dengan kata lain, kepuasan tercapai ketika harapan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi kinerja yang mereka rasakan. Menurut Yulianto (2018) Mendeskripsikan kepuasan sebagai perasaan baik yang dimiliki seseorang ketika mencapai suatu target yang diinginkan benar-benar terjadi.

Kepuasan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler & Keller, 2016). Sedangkan menurut Umar (2015) kepuasan pelanggan adalah level ukuran perasaan pelanggan setelah membandingkan harapannya dengan apa yang ia terima.

Kepuasan pelanggan bukan hanya memenuhi harapan konsumen tetapi juga memberikan pengalaman yang baik untuk membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Karena itu perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kepuasan pelanggan sebagai bagian integral dari strategi pemasaran dan manajemen mereka.

2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.

5. Biaya

Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan sebaik apa harapan pelanggan terpenuhi. Menurut Indrasari (2019) beberapa indikator yang terkait dengan kepuasan pelanggan:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli sesuatu atau menggunakan kembali jasa perusahaan.

3. Ketersediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada setiap orang lain seperti keluarga, teman, dan lainnya.

2.3 Sistem Pelacakan Online

2.3.1 Definisi Layanan Sistem Pelacakan Online

Menurut Septiana & Tohopi (2021) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Mendefinisikan layanan secara umum sebagai rentang perseptual relatif antara harapan dan evaluasi pelanggan terhadap pengalaman menggunakan jasa atau layanan (Munandar, 2016).

Tracking sistem sendiri merupakan sebuah fasilitas yang didasarkan kepada penggunaan GPS (*global positioning system*) menurut Hasanuddin (2007) GPS merupakan sistem satelit navigasi dan penentuan posisi menggunakan satelit. Sehingga *tracking system* tentu diperlukan untuk memantau keberadaan paket. Layanan sistem pelacakan online (*e-tracking*) merupakan suatu sistem perusahaan logistik yang sengaja disediakan untuk memudahkan pelanggan mengetahui informasi barangnya selagi masih dalam proses pengiriman dengan cara menuliskan nomor resi (Fihartini & Prasetyo, 2017).

Jadi berdasarkan definisi diatas bisa disimpulkan bahwa fasilitas *e-tracking* atau sistem pelacakan online adalah penerapan teknologi informasi dalam bidang logistik yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dengan cara memberikan informasi yang akurat dan *real-time* mengenai

keberadaan paket. Dengan kata lain, *e-tracking* adalah salah satu bentuk pelayanan yang memanfaatkan teknologi untuk memenuhi harapan pelanggan akan transparansi dan kecepatan dalam proses pengiriman.

2.3.2 Indikator Sistem Pelacakan Online

Menurut Paramita & Nugroho (2014), indikator kualitas layanan online dalam pemasaran jasa adalah:

1. *Reliability/fulfillment* (keandalan/pemenuhan janji), yaitu ketepatan hari dalam mengirim paket atau dokumen sesuai dengan janji yang diberikan saat awal pembayaran jasa.
2. *Website design* (desain web), mencakup seluruh elemen dari pengalaman konsumen terhadap website (kecuali *customer service*), meliputi navigasi pencarian informasi, personalisasi yang tepat dan informasi produk/jasa.
3. *Privacy/security* (privasi/keamanan), yaitu keamanan paket atau dokumen dalam proses pengiriman dan privasi terhadap data informasi pribadi.
4. *Customer service* (layanan pelanggan), yaitu pelayanan yang responsif dan cerdas dalam merespon pertanyaan pelanggan secara cepat dan tepat.

2.4 Ketepatan Waktu Pengiriman

2.4.1 Definisi Ketepatan waktu pengiriman

Ketepatan waktu pengiriman mengacu pada situasi di mana produk atau layanan yang dipesan oleh pelanggan tiba sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Aspek ini menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan, khususnya dalam sektor logistik dan perdagangan elektronik (e-

commerce). Sugiarto (2018) mendefinisikan waktu sebagai suatu standar yang diterapkan saat sarana transportasi tiba, berangkat atau lewat pada suatu titik dan waktu yang telah ditetapkan.

Menurut Aminah et al. (2017) memaparkan suatu ketepatan waktu pengiriman adalah kemampuan supplier untuk mengirimkan paket tepat waktu kepada penerimanya dengan lot pengiriman yang kecil. Sedangkan menurut Mahfudz (2018), memaparkan bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan jangka waktu ketika pelanggan memesan produk hingga produk tersebut dapat tiba di tangan pembeli.

Dengan merujuk pada definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan indikator penting yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menepati komitmennya kepada pelanggan. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan pengantaran barang semata, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan dan menciptakan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

2.4.2 Indikator Ketepatan Waktu Pengiriman

Menurut Hafizha et al. (2019), ketepatan waktu pengiriman dapat diukur dengan empat indikator, diantaranya sebagai berikut:

1. Estimasi waktu yang telah dijanjikan oleh pihak jasa kirim.
2. Kesesuaian harga, yaitu penilaian harga terhadap layanan yang diberikan pelanggan.
3. Ketepatan dalam waktu pengiriman barang, yaitu kemampuan kurir menyampaikan pengiriman tepat waktu dan tidak terjadi kesalahan.

4. Tanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam pengiriman barang, misalnya, terlambat, hilang atau rusak.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi untuk memperkuat penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Eviani & Hidayat (2021)	Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi)	Sistem Pelacakan Online (X1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Sistem pelacakan online (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) 2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)
2	Maslikhan et al. (2022)	Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE cabang Utama Malang)	Sistem Pelacakan Online (X1) Ketepatan Waktu (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Pelacakan Online (X1) berpengaruh positif dan signifikan yang besar terhadap kepuasan pelanggan 2. Ketepatan Waktu (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3	Mawarni & Adi (2022)	Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi pada J&T Express	Sistem Pelacakan Online (X1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) Harga (X3) Kualitas Pelayanan (X4) Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Pelacakan online (X1) Tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) berpengaruh

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
		Cabang Kota Karanganyar)		signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Harga (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4. Kepuasan Pelanggan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4	Pohan (2023)	Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kirim JNE Express di Kota Medan	Sistem Pelacakan Online (X1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Sistem Pelacakan Online (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
5	Lutha et al. (2024)	Pengaruh Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang)	Sistem Pelacakan Online (X1) Ketepatan Waktu (X2) Keamanan (X3) Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Sistem pelacakan online (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Ketepatan waktu (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
6	Dewantoro et al (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE	Kualitas pelayanan (X1) Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) Fasilitas Tracking sistem (X3)	1. Kualitas pelayanan (X1) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) 2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) berpengaruh positif

No.	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
			Kepuasan Pelanggan (Y)	dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) 3. Fasilitas tracking sistem (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)
7	Hafizh et al (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar)	Kualitas Pelayanan (X1) Ketepatan Waktu (X2) Tarif Pengiriman (X3) Fasilitas (X4) Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) 2. Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) 3. Tarif Pengiriman (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) 4. Fasilitas (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2.6 Kerangka Konseptual

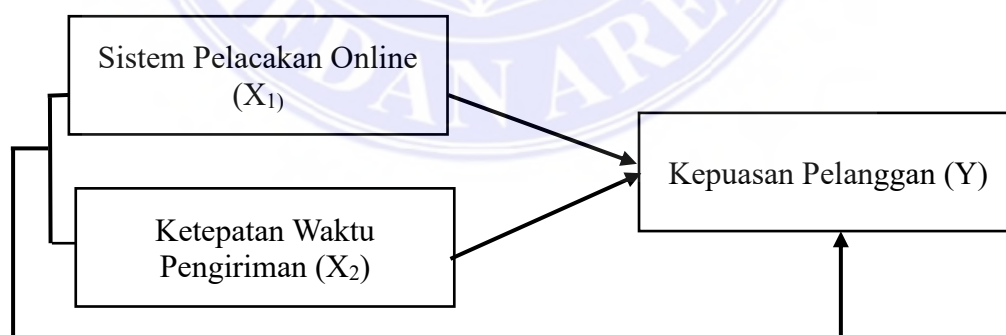
Menurut Sugiyono (2018) kerangka konseptual adalah model konsep-konsep terkait teori yang saling berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Tujuannya adalah kerangka konseptual membantu peneliti untuk memvisualisasikan secara jelas bagaimana variabel-variabel yang diteliti saling mempengaruhi. Hal ini menuntut para pengusaha untuk

merancang strategi yang tepat dalam memasarkan produknya guna menciptakan suatu kepuasan pelanggan.

Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa seperti JNE harus memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin lebih canggih dan semakin lebih maju. Salah satunya dengan memaksimalkan fasilitas pelacakan online atau *E-tracking* yang dapat memudahkan pelanggan dalam pengiriman barang.

Hal penting ini juga yang harus diperhatikan oleh perusahaan logistik dalam pengiriman barang adalah waktu yang telah dijanjikan. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Hafizha et al., 2019). Maka dari itu, perusahaan yang memberikan ketepatan waktu pengiriman akan menimbulkan rasa puas pelanggan sehingga akan menggunakan jasa pelayanan itu kembali.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



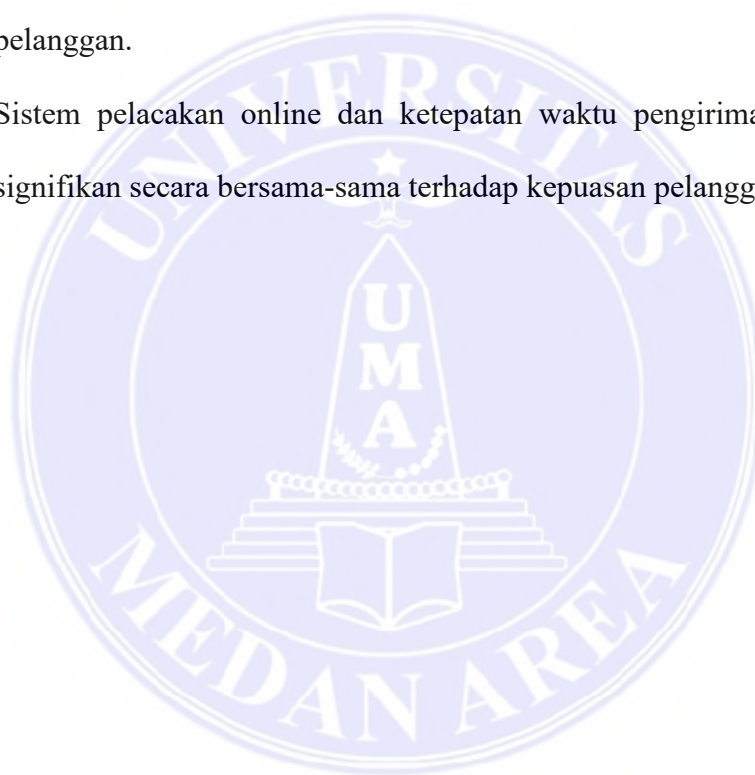
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah tersebut dinyatakan

dalam bentuk pertanyaan. Penyusunan hipotesis dirancang berdasarkan pada beberapa kajian teori dan hasil penelitian terdahulu. Maka yang menjadi hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Sistem pelacakan online berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Metode penelitian ini merupakan penelitian survei. Menurut Sugiyono (2019), penelitian survei merupakan salah satu metode dalam pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data terkait kondisi masa lalu maupun saat ini, mencakup keyakinan, opini, karakteristik, perilaku, hubungan antar variabel, serta untuk menguji hipotesis yang berkaitan dengan variabel-variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui observasi seperti wawancara atau penyebaran kuesioner yang bersifat tidak mendalam, dan hasilnya umumnya digunakan untuk digeneralisasikan. Selain metode survei, penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kepustakaan (library research), yaitu metode yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber literatur seperti buku, catatan, maupun laporan hasil penelitian terdahulu yang relevan, khususnya mengenai sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan sebagai penguat bukti nyata penulisan. Lokasi penelitian

dilakukan di JNE Kantor Utama Cabang Nias Selatan Jl. Kartini, No.5 Kelurahan Pasar Teluk Dalam, Kab. Nias Selatan

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah: menerangkan kapan penelitian akan di lakukan.

Berikut uraian rencana waktu penelitian:

Tabel 3. 1
Rencana Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2024			2025						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sep
1	Pengajuan Judul										
2	Penyelesaian Proposal										
3	Seminar Proposal										
4	Revisi Proposal										
5	Penelitian										
6	Seminar Hasil										
7	Revisi Seminar Hasil										
8	Sidang Meja Hijau										

3.3 Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen merupakan faktor yang memengaruhi perubahan pada variabel dependen. Sementara itu, variabel dependen adalah variabel utama yang menjadi objek utama pengamatan dan analisis dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya. (Indasari, 2019)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung Kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan (Indrasari, 2019)	Likert

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Sistem Pelacakan Online (X_1)	Sistem pelacakan online (<i>e-tracking</i>) adalah transparansi dan informasi terkini kepada pelanggan mengenai pergerakan barang yang mereka pesan (Paramita & Nugroho, 2014)	1. <i>Reliability/fulfillment</i> (keandalan/pemenuhan janji) 2. <i>Website design</i> (desain web) 3. <i>Privacy/security</i> (privasi/keamanan) 4. <i>Customer service</i> (layanan pelanggan) (Paramita & Nugroho, 2014)	Likert
Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2)	Ketepatan Waktu Pengiriman adalah dimensi kualitas layanan yang merujuk pada kemampuan jasa pengiriman untuk mengantarkan barang sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan atau dijadwalkan kepada pelanggan (Hafizha et al., 2019).	1. Estimasi waktu yang telah dijanjikan 2. Kesesuaian harga 3. Ketepatan dalam waktu pengiriman barang 4. Tanggung jawab (Hafizha et al., 2019)	Likert

Pengukuran skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah pertanyaan yang menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden. Untuk menentukan kualifikasi maka skala tersebut diberi angka dari satu sampai lima sebagai simbol dalam menentukan penilaian. Kriteria penilaian kuesioner yang diajukan adalah:

Tabel 3. 3
Instrumen Skala Likert

No	Skala Pengukuran	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa kirim JNE *Express* di Nias Selatan Mulai Oktober 2024 - Januari 2025 (4 bulan) sebanyak 3880 *Customer*. Dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel 3. 4
Data Pelanggan JNE Express di Nias Selatan

Bulan	Jumlah Pelanggan
Oktober 2024	809
November 2024	976
Desember 2024	1006
Januari 2025	1089
Total	3880

Sumber: Data Pelanggan JNE Express di Nias Selatan

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan accidental sampling, yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria sebagai responden.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pelanggan JNE Express di Nias Selatan yang telah menggunakan jasa pengiriman lebih dari satu kali pada periode Oktober 2024-Januari 2025. Pemilihan Teknik ini didasarkan pada pertimbangan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kesesuaian dengan kondisi lapangan Dimana peneliti tidak memiliki daftar lengkap seluruh anggota populasi.

Jumlah sampel yang digunakan Adalah 98 responden. Penentuan jumlah ini memprtimbangkan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, serta tingkat kesalahan pengambilan sampel (margin of error) yang dapat diterima, yaitu sebesar 10%.

Menurut sugiyono (2019), tingkat kesalahan hingga 10% masih dapat diterima pada penelitian sosial lapangan yang bersifat eksploratif, terutama ketika peneliti menghadapi keterbatasan sumber daya. Nilai ini dipandang memadai untuk memperoleh gambaran yang representatif terhadap populasi pelanggan JNE Express di Nias Selatan.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria, baik yang ditemui di kantor JNE maupun di lokasi lain yang relevan dengan kegiatan pengiriman barang.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari jawaban kuesioner pelanggan dalam menggunakan jasa kirim JNE Express di Nias Selatan dan observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku referensi, jurnal, majalah, artikel maupun riset data yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pernyataan dan pertanyaan tertulis terkait sistem pelacakan

online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

Kuesioner diberikan kepada responden yang berjumlah 98 pelanggan.

2. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dengan cara memperoleh dari buku referensi, jurnal, majalah, artikel maupun riset data terdahulu.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner dapat dikatakan sah atau valid, serta untuk melihat hubungan atau korelasi antar item pertanyaan. Pengujian ini digunakan untuk menilai sejauh mana setiap butir pertanyaan dalam instrumen mampu merepresentasikan variabel yang ingin diukur. Suatu kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaannya secara efektif dapat menggambarkan apa yang seharusnya diukur. Analisis dilakukan dengan mengkorelasikan skor masing-masing item dengan total skor keseluruhan. Pengujian validitas ini penting untuk memastikan bahwa instrumen yang disusun benar-benar dapat mengukur variabel secara akurat. Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}}$, atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka item kuesioner tersebut valid
- b. Apabila $r_{\text{hitung}} < r_{\text{table}}$, atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka item kuesioner tersebut tidak valid

Uji Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan

yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan.

Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah ketika melakukan perhitungan alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) dengan menggunakan model *alpha*. Sedangkan dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliable jika alpha lebih besar dari 0,6 (Sujarweni, 2019:134).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi tersebar secara normal. Normalitas residual merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linear klasik. Jika data residual menyebar normal, maka hasil estimasi parameter model dapat dipercaya dan valid untuk inferensi statistik. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan visualisasi melalui histogram. Histogram residual yang berbentuk mendekati lonceng (*bell-shaped curve*) menandakan

bahwa data residual cenderung mengikuti distribusi normal. Jika grafik histogram memperlihatkan penyebaran data yang simetris di sekitar nilai tengah, maka dapat diasumsikan bahwa data residual berdistribusi normal. Selain itu, *Normal P-P Plot (Probability-Probability Plot)* juga digunakan sebagai alat bantu visual. Pada P-P Plot, titik-titik hasil analisis akan dibandingkan dengan garis diagonal yang merepresentasikan distribusi normal. Jika titik-titik tersebut menyebar di sepanjang garis diagonal (tidak terlalu menyimpang), maka hal ini menunjukkan bahwa data residual memiliki distribusi yang mendekati normal (Ghozali, 2021).

Dengan demikian, melalui pengamatan terhadap histogram dan P-P Plot, peneliti dapat menilai secara visual apakah asumsi normalitas terpenuhi sebelum melanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dua atau lebih variabel independen yang saling memiliki korelasi. Uji korelasi ini digunakan untuk menyatakan bahwa variabel independen harus bebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas yaitu ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Menurut Prawoto & Basuki (2016:62), terdapat beberapa syarat untuk menentukan hipotesis yang diambil dalam uji multikolinearitas yaitu:

- a. Nilai $VIF < 10$, maka tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas.
- b. Nilai $VIF > 10$, maka terdapat multikolinearitas antar variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual atas satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Sehingga apabila varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas namun apabila berbeda maka disebut sebagai heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas maka dapat dilihat menggunakan uji grafik plot (scatter plot) yaitu apabila tidak terdapat pola yang jelas seperti titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.7.3 Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda adalah uji statistik untuk mengetahui adanya pengaruh antar dua variabel yaitu variabel bebas (X) yang memiliki lebih dari satu variabel terhadap variabel terikat (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Sistem Pelacakan *Online* (X1) dan Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Model regresi linear berganda diformulasikan dengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

β = Koefisien variabel

X_1 = Sistem Pelacakan Online

X_2 = Ketepatan Waktu Pengiriman

e = Error

3.7.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan metode pengujian yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan suatu model dalam menjelaskan variasi dari variabel independen. Nilai R^2 ini digunakan dalam penelitian yang melibatkan lebih dari dua variabel. Dengan kata lain, pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas, seperti sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman, secara bersama-sama memengaruhi variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Adapun syarat atau kriteria dalam interpretasi koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $r^2 = 1$ atau mendekati 1, maka akan semakin kuat kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (mendekati ketepatan).
- b. Apabila nilai $r^2 \neq 0$ atau semakin kecil dari r^2 , maka semakin lemah pula kontribusi variabel terikat (model yang digunakan kurang tepat).

3.7.5 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya diterima atau ditolak, maka hipotesis akan diuji dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $H_0 : \beta_1 = 0$, maka sistem pelacakan *online* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika $H_0 : \beta_1 \neq 0$, maka sistem pelacakan *online* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Jika $H_0 : \beta_2 = 0$, maka ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika $H_0 : \beta_2 \neq 0$, maka ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Jika $H_0 : \beta_1 \text{ dan } \beta_2 = 0$, maka sistem pelacakan *online* dan ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika $H_0 : \beta_1 \text{ dan } \beta_2 \neq 0$, maka sistem pelacakan *online* dan ketepatan waktu pengiriman tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui apakah pengaruhnya signifikan atau tidak maka dilakukan Uji Parsial (t) dan Uji Simultan (f).

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah seluruh variabel independen atau bebas yaitu sistem pelacakan *online* dan ketepatan waktu pengiriman mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini apakah H_0 diterima yang berarti secara bersama-sama variabel berpengaruh terhadap variabel terikat dengan nilai signifikan 5% atau 0,05. Uji f dapat dilakukan dengan cara berikut:

- a. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a ditolak

2. Uji parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen secara parsial dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} (Sujarweni, 2019:141). Kriteria hasil uji pada uji t adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen

Untuk menguji pengaruh tersebut maka apabila significance t (t_{sig}) dibandingkan dengan taraf nyata (α) dengan menggunakan ($5\% = 0,05$) maka kriterianya adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{sig} < 0,05$, maka hipotesis ditolak
- b. Apabila $t_{sig} \geq 0,05$, maka hipotesis diterima

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sistem pelacakan online (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE di Nias Selatan. Artinya, semakin baik sistem pelacakan yang disediakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Namun, jika kualitas sistem pelacakan online rendah, hal tersebut dapat mengurangi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
2. Ketepatan waktu pengiriman (X2) juga memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengiriman yang dilakukan tepat waktu sesuai estimasi memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pengguna jasa. Jika keterlambatan pengiriman barang masih menjadi masalah yang berulang, maka hal tersebut dapat berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
3. Secara simultan, kedua variabel independen yaitu sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil uji F yang signifikan. Jika layanan pelacakan online serta keakuratan waktu pengiriman tidak berjalan optimal, maka hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE): Diharapkan memperhatikan aspek-aspek lain di luar sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman, seperti kualitas pelayanan customer service, keramahan kurir, keamanan barang, dan kemudahan proses complain atau klaim. Dengan demikian, JNE dapat memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan komprehensif.
2. Untuk pelanggan: Pelanggan diharapkan memanfaatkan fitur pelacakan online secara maksimal agar lebih tenang dan terinformasi selama proses pengiriman.
3. Untuk peneliti selanjutnya: Diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti harga, keamanan barang, atau kualitas layanan pelanggan guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2012). *Manajemen Transportasi*. Raja Grafindo Persada.
- Aminah, A., Rafani, Y., & Hariyani, H. (2017). Analisis Pengaruh Faktor ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekarkurir (JNE) Pangkalpinang). *Jurnal Progresif Manajemen [Internet]*, 17(2), 49–61.
- Barkatullah, A. H. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Nusa Media.
- Catriana, E., & Jatmiko, B. P. (2020). *Masyarakat Keluhkan Layanan JNE, Ini Kata Pihak Manajemen*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2020/06/02/190652526/masyarakat-keluhkan-layanan-jne-ini-kata-pihak-manajemen>
- Chesanti, P. C., & cSetyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Tracking Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)*, 1, 278–293.
- Dian. (2024). *Paket Tak Kunjung Dijemput, Layanan Indopakét Mengecewakan*. DetikNews. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-7701169/paket-tak-kunjung-dijemput-layanan-indopakét-mengecewakan>
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
- Fitriyani, S., & Nurhayati, R. (2023). *Pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman*. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Digital*, 4(1), 45–53.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Hamdani, R., & Swastika, B. (2021). *Pemasaran Digital dan Pengenalan Green*

- Marketing di Kecamatan Punung Kabupaten Pacitan. *Jurnal Abdimas Madani Dan Lestari (JAMALI)*, 3(2), 80–86.
<https://doi.org/10.20885/jamali.vol3.iss2.art6>
- Hasanuddin, A. (2007). *Penentuan Posisi dengan GPS dan Aplikasinya*. Pradnya Paramita.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.
- Kelly, T. (2020). Manajemen Pemasaran. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lutha, I. A., Nurhajati, N., & Wahono, B. (2024). Pengaruh Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 115–124.
- Mahfudz, B. J. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–9.
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Maslikhan, M., Basalamah, M. R., & Athia, I. (2022). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Cabang Utama Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(15).
- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450.
- Munandar, Y. A. (2016). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Nugroho, D. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 7(2), 268837.
- Paramita, C., & Nugroho, S. S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pembelanjaan Daring (Keterlibatan Produk sebagai

Pemoderasi). *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1), 100–117.

Pohan, S. A. (2023). *Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Kirim JNE Express di Kota Medan* [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/21348>

Prawoto, & Basuki, A. T. (2016). *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Salema Empat.

Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Ud. Eva Group Mataram. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123–135.

Rahmawati, F., & Firmansyah, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ekspedisi*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 134–144.

Sari, R., Ratnasari, P., & Ayu, K. P. (2020). Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(1), 16–28.

Septiana, A. R., & Tohopi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka (Studi pada Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha (SITU)). *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 2(1), 1–11.

Setiawan, R. (2023). *Peran E-commerce Terhadap Perkembangan Jasa Logistik di Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(1), 55–63.

Sugiarto, E. (2018). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2019). *Metodelogi Penelitian*. Pustaka Baru Press.

Umar, H. (2015). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241–258.



Lampiran 1 Kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk Pengisian:

Pada pertanyaan dibawah ini, anda dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan keadaan / kondisi yang sebenarnya.

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan/ perasaan diri anda, dengan cara memberi tanda check list (√) pada kolom jawaban yang tersedia. Adapun alternatif jawaban yang disediakan yaitu:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Sistem Pelacakan Online (X1)						
1.	Saya merasa bahwa fasilitas sistem pelacakan online JNE memungkinkan saya untuk merancang penerimaan barang					
2.	Layanan Sistem pelacakan online JNE bisa diandalkan dan memudahkan dalam melacak keberadaan barang					
3.	Penyajian tampilan <i>website/aplikasi</i> yang disediakan JNE mudah digunakan.					
4.	Tampilan <i>website/aplikasi</i> JNE memudahkan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.					
5.	<i>Website/aplikasi</i> JNE memberikan perlindungan terhadap informasi pribadi pelanggan.					
6.	JNE memiliki prosedur yang cukup untuk melindungi informasi pribadi pelanggan dalam penggunaan fasilitas sistem pelacakan online					
7.	JNE menyediakan layanan pelanggan melalui telepon atau <i>e-mail</i> .					
8.	JNE memberikan respon yang cepat kepada pelanggan yang mengalami kendala.					
Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)						
1.	Barang yang dikirim JNE Express lebih cepat dari jasa pengiriman yang lain.					
2..	Estimasi waktu pengiriman yang diberikan oleh JNE Express membantu saya dalam merencanakan penerimaan barang.					
3.	Harga yang ditawarkan oleh JNE Express sesuai dengan ketepatan waktu yang dijanjikan.					
4.	Harga yang diberikan oleh JNE Express sesuai dengan jarak barang diantar sampai ke penerima.					
5..	Saya merasa bahwa JNE Express selalu mengirimkan barang sesuai dengan estimasi yang telah saya terima.					
6..	Saya merasa bahwa informasi tentang perkiraan waktu pengiriman yang di berikan oleh JNE cukup akurat					
7.	Saya merasa JNE Express memiliki komitmen yang kuat untuk memastikan barang terkirim dengan aman dan tepat waktu.					
8.	Proses klaim atau pengaduan terkait masalah pengiriman di JNE Express berjalan dengan baik dan menunjukkan tanggung jawab perusahaan.					
Kepuasan Pelanggan (Y)						
1.	Barang yang dikirim oleh JNE Express tidak pernah tertukar dengan barang yang dipesan orang lain.					
2.	Saya merasa puas dengan karyawan yang telah bekerja sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.					
3.	Saya akan menggunakan kembali jasa pengiriman JNE Express jika akan mengirim barang.					
4.	Saya tidak akan beralih ke jasa pengiriman yang lain.					
5.	Saya bersedia merekomendasikan JNE Express kepada orang lain karena pengiriman paket yang cepat dan memuaskan.					
6..	Saya merekomendasikan jasa pengiriman paket ini karena layanan yang baik.					

Lampiran 2 Data sampel Responden Uji Instrumen

Sistem Pelacakan Online (X1)

NO.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X1
1	4	5	4	5	4	5	4	4	35
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	4	4	3	2	4	4	30
6	2	2	2	2	3	3	2	5	21
7	4	4	4	5	4	5	4	4	34
8	4	5	4	4	4	4	4	4	33
9	4	5	3	5	2	5	5	5	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	5	5	5	5	5	5	5	39
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	3	2	5	5	2	1	5	5	28
14	5	5	5	5	5	5	5	4	39
15	4	5	5	5	5	5	5	5	39
16	4	5	5	5	5	4	5	5	38
17	4	4	4	1	5	4	3	4	29
18	4	5	4	4	4	4	4	4	33
19	4	4	4	4	4	4	3	3	30
20	4	4	4	4	4	4	3	3	30
21	4	4	4	5	4	4	5	5	35
22	4	4	4	4	5	5	4	4	34
23	4	4	4	4	4	5	4	4	33
24	5	4	5	4	4	4	4	5	35
25	4	4	4	4	4	3	4	4	31
26	5	4	4	4	4	3	4	1	29
27	4	4	5	5	5	4	4	5	36
28	4	4	5	5	3	4	5	5	35
29	2	4	4	5	3	1	2	5	26
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	4	4	5	5	5	5	4	37
32	4	4	3	4	4	4	4	4	31
33	4	4	4	5	4	5	5	4	35
34	5	5	5	5	4	5	5	5	39
35	3	4	3	4	4	4	3	3	28
36	4	4	2	1	4	4	2	3	24
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	5	5	5	5	5	4	4	4	37
39	4	3	4	2	4	3	4	4	28
40	4	2	4	4	4	3	2	4	27
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	5	2	1	2	4	5	4	27
43	4	5	3	3	4	5	4	5	33
44	5	4	2	4	3	3	4	4	29
45	4	4	4	4	4	4	3	3	30
46	4	4	3	4	4	4	4	4	31
47	4	4	4	4	3	3	4	3	29

48	4	5	4	4	4	1	4	5	31
49	5	5	4	4	4	5	4	4	35
50	5	4	4	4	5	5	4	2	33
51	3	3	4	4	3	4	4	4	29
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	5	5	4	4	4	4	34
54	3	4	3	3	4	3	4	4	28
55	4	4	4	4	5	4	5	4	34
56	5	5	4	5	5	5	5	5	39
57	4	4	4	4	5	4	4	5	34
58	5	5	5	5	5	5	5	4	39
59	5	4	4	5	5	4	5	4	36
60	5	5	5	5	5	2	3	5	35
61	3	4	4	4	4	4	4	4	31
62	5	5	4	4	5	5	4	5	37
63	5	5	4	3	4	4	4	3	32
64	5	4	4	4	4	4	4	4	33
65	3	3	4	4	4	4	4	4	30
66	5	5	3	4	3	3	4	4	31
67	4	4	5	4	3	2	4	4	30
68	5	5	5	4	4	3	4	4	34
69	5	4	4	5	5	4	4	5	36
70	4	4	4	5	4	5	4	4	34
71	5	5	5	5	5	4	5	3	37
72	5	4	5	5	5	5	5	5	39
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	5	5	2	1	5	5	33
75	4	4	4	3	4	3	3	3	28
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	4	4	4	4	4	4	4	3	31
78	4	4	4	4	5	5	5	5	36
79	4	5	4	4	4	4	4	4	33
80	5	5	4	4	5	4	5	5	37
81	5	5	4	4	5	4	5	5	37
82	4	4	3	5	2	1	2	5	26
83	4	4	4	4	4	5	4	4	33
84	5	5	4	4	4	5	5	5	37
85	4	4	4	4	5	5	5	5	36
86	4	4	5	5	4	4	4	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	5	5	5	5	5	4	5	39
89	5	5	4	5	5	4	5	5	38
90	5	5	4	4	5	4	5	5	37
91	5	5	5	5	4	4	4	4	36
92	5	5	3	4	3	2	4	5	31
93	5	5	4	4	5	5	4	4	36
94	4	4	2	1	2	3	3	4	23
95	3	4	1	4	5	2	4	2	25
96	4	3	5	5	2	4	4	4	31
97	5	4	4	4	4	4	4	5	34
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)

NO.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2
1	5	5	5	5	4	4	4	5	37
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	4	3	4	4	3	4	4	29
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	3	5	3	4	4	4	31
8	5	5	4	5	5	4	5	4	37
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	4	3	3	4	4	4	4	30
11	4	4	4	4	3	2	4	4	29
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	4	4	4	4	4	4	4	33
14	4	5	4	5	4	4	4	5	35
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	4	4	4	4	4	3	4	4	31
17	5	4	5	4	5	4	5	4	36
18	3	4	4	4	3	4	4	3	29
19	5	5	4	5	5	5	5	5	39
20	3	4	4	4	4	4	4	4	31
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	3	4	2	4	4	4	4	29
23	5	4	4	5	5	4	5	4	36
24	4	4	4	4	3	4	4	4	31
25	4	4	4	4	3	1	4	4	28
26	4	4	4	4	4	5	4	5	34
27	4	4	4	4	4	5	4	4	33
28	4	4	4	3	4	4	4	4	31
29	5	3	1	1	2	2	2	5	21
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	3	4	4	4	4	4	4	5	32
32	4	4	5	5	5	4	4	4	35
33	4	4	4	4	2	3	4	4	29
34	4	5	5	5	5	4	5	4	37
35	5	3	4	4	4	3	4	4	31
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	3	4	31
38	5	4	5	4	5	4	5	4	36
39	3	4	4	4	4	4	4	4	31
40	4	4	4	4	4	4	4	3	31
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	5	4	5	4	4	5	35
43	5	5	5	5	4	4	4	3	35
44	3	4	3	3	3	4	4	4	28
45	4	4	5	4	4	4	4	4	33
46	5	5	4	4	4	4	4	4	34
47	3	4	3	3	3	3	4	4	27
48	5	4	5	5	4	4	5	5	37
49	4	4	4	4	4	4	5	4	33
50	3	4	3	4	4	4	4	3	29

51	3	3	3	3	4	4	4	4	28
52	5	4	5	4	4	4	4	4	34
53	3	2	4	4	4	4	4	4	29
54	3	4	3	2	4	3	4	3	26
55	4	5	4	4	4	4	4	4	33
56	5	4	3	5	3	4	5	5	34
57	5	4	4	4	5	4	4	5	35
58	4	5	5	5	5	5	5	5	39
59	5	5	4	4	5	4	5	4	36
60	5	5	5	5	4	4	4	4	36
61	3	4	3	4	4	4	4	4	30
62	5	4	5	4	5	4	5	4	36
63	5	3	2	3	4	4	5	4	30
64	5	5	5	4	4	4	4	4	35
65	5	5	4	4	4	4	4	4	34
66	3	5	5	5	5	5	5	4	37
67	4	4	4	4	2	1	4	4	27
68	5	5	5	3	2	5	4	5	34
69	5	5	5	5	4	3	3	4	34
70	4	4	4	3	4	4	4	2	29
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	4	5	39
73	5	4	5	4	4	5	5	4	36
74	4	4	4	5	5	4	4	4	34
75	4	4	4	4	5	4	4	4	33
76	5	5	5	5	3	2	5	5	35
77	4	4	4	4	4	4	3	3	30
78	5	4	4	4	4	4	4	4	33
79	4	4	4	4	4	4	5	4	33
80	4	5	5	4	4	4	5	5	36
81	4	5	5	5	4	4	5	5	37
82	5	4	1	3	2	4	2	5	26
83	4	4	3	4	3	4	4	4	30
84	5	5	5	5	4	4	4	5	37
85	4	5	5	5	4	5	5	5	38
86	5	3	4	5	3	4	5	4	33
87	5	5	5	5	3	3	5	5	36
88	4	5	4	4	4	4	5	5	35
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	5	5	5	5	5	5	5	4	39
91	4	4	5	4	5	4	4	4	34
92	5	5	5	5	5	5	3	5	38
93	4	4	5	5	4	2	4	4	32
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	5	3	4	4	3	5	4	32
96	2	5	4	3	4	4	4	3	29
97	3	4	4	4	4	3	4	4	30
98	4	4	4	3	4	4	4	3	30

Kepuasan Pelanggan (Y)

NO.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
1	5	3	5	5	5	5	28
2	4	4	3	2	4	4	21
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	3	5	5	28
5	4	4	4	3	4	4	23
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	3	4	4	4	4	23
8	5	4	5	4	4	4	26
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	5	4	25
12	4	5	5	4	5	5	28
13	4	3	4	3	3	4	21
14	5	4	5	4	5	5	28
15	4	5	5	5	5	5	29
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	5	4	5	4	27
18	4	3	4	3	4	4	22
19	4	5	5	5	4	4	27
20	4	4	4	3	4	4	23
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	5	5	5	27
23	5	5	4	5	4	5	28
24	4	3	4	3	4	4	22
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	3	4	5	5	5	26
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	5	5	5	5	28
29	5	4	3	2	1	1	16
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	5	5	5	4	27
32	5	4	2	1	4	4	20
33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	4	5	4	5	5	28
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	4	4	4	4	4	23
37	4	4	4	2	4	4	22
38	5	4	5	5	4	5	28
39	3	4	4	3	4	4	22
40	4	5	5	5	4	4	27
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	5	4	4	4	25
43	4	4	5	4	4	4	25
44	2	4	4	3	4	4	21
45	5	4	4	2	4	4	23
46	4	4	5	5	4	4	26
47	4	3	4	3	4	4	22
48	4	3	3	3	4	4	21
49	4	4	3	2	4	4	21
50	4	5	4	4	4	5	26

51	4	4	4	4	4	3	23
52	5	4	4	4	4	4	25
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	4	3	4	3	3	22
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	4	5	4	5	4	27
58	5	5	5	5	5	5	30
59	4	5	5	4	4	4	26
60	3	4	4	4	5	3	23
61	3	3	4	3	4	4	21
62	4	5	4	4	5	4	26
63	5	4	4	5	3	5	26
64	4	4	4	4	3	3	22
65	3	3	3	3	3	3	18
66	5	5	5	3	4	4	26
67	4	4	4	3	4	4	23
68	5	5	5	5	5	5	30
69	3	4	4	4	4	4	23
70	3	4	3	3	3	4	20
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	5	5	5	4	4	28
73	5	4	4	5	4	5	27
74	4	4	3	4	4	4	23
75	4	5	3	2	3	4	21
76	5	5	5	5	5	5	30
77	4	4	3	3	3	2	19
78	4	4	3	3	3	3	20
79	4	4	4	4	4	5	25
80	4	5	5	4	4	4	26
81	4	5	5	4	4	4	26
82	5	4	4	5	3	1	22
83	4	4	3	2	4	4	21
84	5	4	4	5	5	5	28
85	4	4	5	4	4	5	26
86	3	2	4	4	4	4	21
87	5	5	3	4	5	5	27
88	5	5	5	3	4	3	25
89	4	5	5	5	5	5	29
90	5	5	5	5	4	5	29
91	4	4	4	3	4	3	22
92	5	5	5	5	4	5	29
93	5	4	4	4	4	4	25
94	4	4	4	2	4	3	21
95	5	5	4	5	4	4	27
96	3	4	3	3	4	3	20
97	4	5	4	4	4	4	25
98	4	4	4	5	5	5	27

Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Sistem Pelacakan Online (X1)

Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.604**	.380**	.284**	.391**	.331**	.456**	.140	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.000	.001	.000	.171	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.2	Pearson Correlation	.604**	1	.228*	.239*	.328**	.273**	.442**	.217*	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000		.024	.018	.001	.006	.000	.031	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.3	Pearson Correlation	.380**	.228*	1	.627**	.348**	.239*	.415**	.318**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.024		.000	.000	.018	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.4	Pearson Correlation	.284**	.239*	.627**	1	.253*	.168	.445**	.315**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.005	.018	.000		.012	.099	.000	.002	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.5	Pearson Correlation	.391**	.328**	.348**	.253*	1	.547**	.324**	.078	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.012		.000	.001	.448	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.6	Pearson Correlation	.331**	.273**	.239*	.168	.547**	1	.435**	.088	.636**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.018	.099	.000		.000	.391	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.7	Pearson Correlation	.456**	.442**	.415**	.445**	.324**	.435**	1	.341**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X1.8	Pearson Correlation	.140	.217*	.318**	.315**	.078	.088	.341**	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.171	.031	.001	.002	.448	.391	.001		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total X1	Pearson Correlation	.667**	.613**	.694**	.657**	.652**	.636**	.743**	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.310**	.312**	.356**	.175	.196	.213*	.423**	.560**
	Sig. (2-tailed)		.002	.002	.000	.085	.053	.035	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.2	Pearson Correlation	.310**	1	.514**	.535**	.308**	.316**	.336**	.350**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.002	.002	.001	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.3	Pearson Correlation	.312**	.514**	1	.633**	.508**	.319**	.462**	.227*	.768**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.001	.000	.025	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.4	Pearson Correlation	.356**	.535**	.633**	1	.426**	.292**	.479**	.374**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.004	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.5	Pearson Correlation	.175	.308**	.508**	.426**	1	.548**	.435**	.106	.683**
	Sig. (2-tailed)	.085	.002	.000	.000		.000	.000	.301	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.6	Pearson Correlation	.196	.316**	.319**	.292**	.548**	1	.310**	.246*	.626**
	Sig. (2-tailed)	.053	.002	.001	.004	.000		.002	.014	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.7	Pearson Correlation	.213*	.336**	.462**	.479**	.435**	.310**	1	.233*	.645**
	Sig. (2-tailed)	.035	.001	.000	.000	.000	.002		.021	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2.8	Pearson Correlation	.423**	.350**	.227*	.374**	.106	.246*	.233*	1	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.025	.000	.301	.014	.021		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Total X2	Pearson Correlation	.560**	.680**	.768**	.779**	.683**	.626**	.645**	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.401**	.329**	.312**	.192	.252*	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.058	.012	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y.2	Pearson Correlation	.401**	1	.407**	.324**	.264**	.273**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.009	.007	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y.3	Pearson Correlation	.329**	.407**	1	.624**	.528**	.458**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y.4	Pearson Correlation	.312**	.324**	.624**	1	.463**	.473**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y.5	Pearson Correlation	.192	.264**	.528**	.463**	1	.688**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.058	.009	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Y.6	Pearson Correlation	.252*	.273**	.458**	.473**	.688**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.012	.007	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Total Y	Pearson Correlation	.561**	.600**	.792**	.790**	.737**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

2. Hasil Uji Reliabilitas

Sistem Pelacakan Online (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	8

Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	8

Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	6

Lampiran 4 Data Sampel Peneliitan 98 Responden Sistem Pelacakan Online (X1)

NO.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total X1
1	4	5	4	5	4	5	4	4	35
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	4	4	3	2	4	4	30
6	2	2	2	2	3	3	2	5	21
7	4	4	4	5	4	5	4	4	34
8	4	5	4	4	4	4	4	4	33
9	4	5	3	5	2	5	5	5	34
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	5	5	5	5	5	5	5	39
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	3	2	5	5	2	1	5	5	28
14	5	5	5	5	5	5	5	4	39
15	4	5	5	5	5	5	5	5	39
16	4	5	5	5	5	4	5	5	38
17	4	4	4	1	5	4	3	4	29
18	4	5	4	4	4	4	4	4	33
19	4	4	4	4	4	4	3	3	30
20	4	4	4	4	4	4	3	3	30
21	4	4	4	5	4	4	5	5	35
22	4	4	4	4	5	5	4	4	34
23	4	4	4	4	4	5	4	4	33
24	5	4	5	4	4	4	4	5	35
25	4	4	4	4	4	3	4	4	31
26	5	4	4	4	4	3	4	1	29
27	4	4	5	5	5	4	4	5	36
28	4	4	5	5	3	4	5	5	35
29	2	4	4	5	3	1	2	5	26
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	4	4	5	5	5	5	4	37
32	4	4	3	4	4	4	4	4	31
33	4	4	4	5	4	5	5	4	35
34	5	5	5	5	4	5	5	5	39
35	3	4	3	4	4	4	3	3	28
36	4	4	2	1	4	4	2	3	24
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	5	5	5	5	5	4	4	4	37
39	4	3	4	2	4	3	4	4	28
40	4	2	4	4	4	3	2	4	27
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	5	2	1	2	4	5	4	27
43	4	5	3	3	4	5	4	5	33
44	5	4	2	4	3	3	4	4	29
45	4	4	4	4	4	4	3	3	30
46	4	4	3	4	4	4	4	4	31
47	4	4	4	4	3	3	4	3	29
48	4	5	4	4	4	1	4	5	31

49	5	5	4	4	4	5	4	4	35
50	5	4	4	4	5	5	4	2	33
51	3	3	4	4	3	4	4	4	29
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	5	5	4	4	4	4	34
54	3	4	3	3	4	3	4	4	28
55	4	4	4	4	5	4	5	4	34
56	5	5	4	5	5	5	5	5	39
57	4	4	4	4	5	4	4	5	34
58	5	5	5	5	5	5	5	4	39
59	5	4	4	5	5	4	5	4	36
60	5	5	5	5	5	2	3	5	35
61	3	4	4	4	4	4	4	4	31
62	5	5	4	4	5	5	4	5	37
63	5	5	4	3	4	4	4	3	32
64	5	4	4	4	4	4	4	4	33
65	3	3	4	4	4	4	4	4	30
66	5	5	3	4	3	3	4	4	31
67	4	4	5	4	3	2	4	4	30
68	5	5	5	4	4	3	4	4	34
69	5	4	4	5	5	4	4	5	36
70	4	4	4	5	4	5	4	4	34
71	5	5	5	5	5	4	5	3	37
72	5	4	5	5	5	5	5	5	39
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	5	5	5	2	1	5	5	33
75	4	4	4	3	4	3	3	3	28
76	5	5	5	5	5	5	5	5	40
77	4	4	4	4	4	4	4	3	31
78	4	4	4	4	5	5	5	5	36
79	4	5	4	4	4	4	4	4	33
80	5	5	4	4	5	4	5	5	37
81	5	5	4	4	5	4	5	5	37
82	4	4	3	5	2	1	2	5	26
83	4	4	4	4	4	5	4	4	33
84	5	5	4	4	4	5	5	5	37
85	4	4	4	4	5	5	5	5	36
86	4	4	5	5	4	4	4	5	35
87	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88	5	5	5	5	5	5	4	5	39
89	5	5	4	5	5	4	5	5	38
90	5	5	4	4	5	4	5	5	37
91	5	5	5	5	4	4	4	4	36
92	5	5	3	4	3	2	4	5	31
93	5	5	4	4	5	5	4	4	36
94	4	4	2	1	2	3	3	4	23
95	3	4	1	4	5	2	4	2	25
96	4	3	5	5	2	4	4	4	31
97	5	4	4	4	4	4	4	5	34
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)

NO.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total X2
1	5	5	5	5	4	4	4	5	37
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	4	3	4	4	3	4	4	29
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	3	5	3	4	4	4	31
8	5	5	4	5	5	4	5	4	37
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	4	3	3	4	4	4	4	30
11	4	4	4	4	3	2	4	4	29
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	5	4	4	4	4	4	4	4	33
14	4	5	4	5	4	4	4	5	35
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	4	4	4	4	4	3	4	4	31
17	5	4	5	4	5	4	5	4	36
18	3	4	4	4	3	4	4	3	29
19	5	5	4	5	5	5	5	5	39
20	3	4	4	4	4	4	4	4	31
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	3	4	2	4	4	4	4	29
23	5	4	4	5	5	4	5	4	36
24	4	4	4	4	3	4	4	4	31
25	4	4	4	4	3	1	4	4	28
26	4	4	4	4	4	5	4	5	34
27	4	4	4	4	4	5	4	4	33
28	4	4	4	3	4	4	4	4	31
29	5	3	1	1	2	2	2	5	21
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	3	4	4	4	4	4	4	5	32
32	4	4	5	5	5	4	4	4	35
33	4	4	4	4	2	3	4	4	29
34	4	5	5	5	5	4	5	4	37
35	5	3	4	4	4	3	4	4	31
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32
37	4	4	4	4	4	4	3	4	31
38	5	4	5	4	5	4	5	4	36
39	3	4	4	4	4	4	4	4	31
40	4	4	4	4	4	4	4	3	31
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	5	4	5	4	4	5	35
43	5	5	5	5	4	4	4	3	35
44	3	4	3	3	3	4	4	4	28
45	4	4	5	4	4	4	4	4	33
46	5	5	4	4	4	4	4	4	34
47	3	4	3	3	3	3	4	4	27
48	5	4	5	5	4	4	5	5	37
49	4	4	4	4	4	4	5	4	33
50	3	4	3	4	4	4	4	3	29

51	3	3	3	3	4	4	4	4	28
52	5	4	5	4	4	4	4	4	34
53	3	2	4	4	4	4	4	4	29
54	3	4	3	2	4	3	4	3	26
55	4	5	4	4	4	4	4	4	33
56	5	4	3	5	3	4	5	5	34
57	5	4	4	4	5	4	4	5	35
58	4	5	5	5	5	5	5	5	39
59	5	5	4	4	5	4	5	4	36
60	5	5	5	5	4	4	4	4	36
61	3	4	3	4	4	4	4	4	30
62	5	4	5	4	5	4	5	4	36
63	5	3	2	3	4	4	5	4	30
64	5	5	5	4	4	4	4	4	35
65	5	5	4	4	4	4	4	4	34
66	3	5	5	5	5	5	5	4	37
67	4	4	4	4	2	1	4	4	27
68	5	5	5	3	2	5	4	5	34
69	5	5	5	5	4	3	3	4	34
70	4	4	4	3	4	4	4	2	29
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	4	5	39
73	5	4	5	4	4	5	5	4	36
74	4	4	4	5	5	4	4	4	34
75	4	4	4	4	5	4	4	4	33
76	5	5	5	5	3	2	5	5	35
77	4	4	4	4	4	4	3	3	30
78	5	4	4	4	4	4	4	4	33
79	4	4	4	4	4	4	5	4	33
80	4	5	5	4	4	4	5	5	36
81	4	5	5	5	4	4	5	5	37
82	5	4	1	3	2	4	2	5	26
83	4	4	3	4	3	4	4	4	30
84	5	5	5	5	4	4	4	5	37
85	4	5	5	5	4	5	5	5	38
86	5	3	4	5	3	4	5	4	33
87	5	5	5	5	3	3	5	5	36
88	4	5	4	4	4	4	5	5	35
89	5	5	5	5	5	5	5	5	40
90	5	5	5	5	5	5	5	4	39
91	4	4	5	4	5	4	4	4	34
92	5	5	5	5	5	5	3	5	38
93	4	4	5	5	4	2	4	4	32
94	4	4	4	4	4	4	4	4	32
95	4	5	3	4	4	3	5	4	32
96	2	5	4	3	4	4	4	3	29
97	3	4	4	4	4	3	4	4	30
98	4	4	4	3	4	4	4	3	30

Kepuasan Pelanggan (Y)

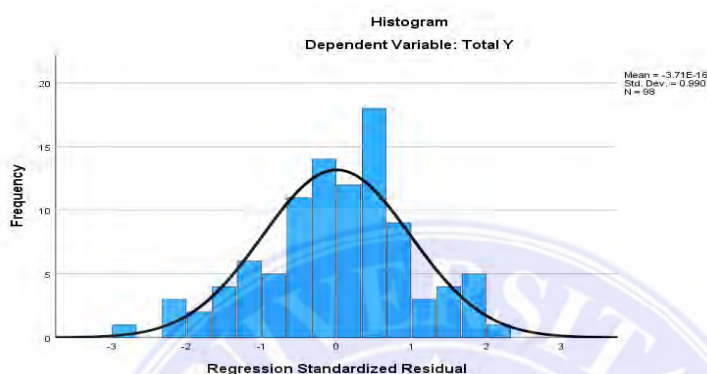
NO.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
1	5	3	5	5	5	5	28
2	4	4	3	2	4	4	21
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	3	5	5	28
5	4	4	4	3	4	4	23
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	3	4	4	4	4	23
8	5	4	5	4	4	4	26
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	5	4	25
12	4	5	5	4	5	5	28
13	4	3	4	3	3	4	21
14	5	4	5	4	5	5	28
15	4	5	5	5	5	5	29
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	4	5	4	5	4	27
18	4	3	4	3	4	4	22
19	4	5	5	5	4	4	27
20	4	4	4	3	4	4	23
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	4	4	5	5	5	27
23	5	5	4	5	4	5	28
24	4	3	4	3	4	4	22
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	3	4	5	5	5	26
27	4	4	4	4	4	4	24
28	4	4	5	5	5	5	28
29	5	4	3	2	1	1	16
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	5	5	5	4	27
32	5	4	2	1	4	4	20
33	4	4	4	4	4	4	24
34	5	4	5	4	5	5	28
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	4	4	4	4	4	23
37	4	4	4	2	4	4	22
38	5	4	5	5	4	5	28
39	3	4	4	3	4	4	22
40	4	5	5	5	4	4	27
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	5	4	4	4	25
43	4	4	5	4	4	4	25
44	2	4	4	3	4	4	21
45	5	4	4	2	4	4	23
46	4	4	5	5	4	4	26
47	4	3	4	3	4	4	22
48	4	3	3	3	4	4	21
49	4	4	3	2	4	4	21
50	4	5	4	4	4	5	26

51	4	4	4	4	4	3	23
52	5	4	4	4	4	4	25
53	4	4	4	4	4	4	24
54	5	4	3	4	3	3	22
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	4	5	4	5	4	27
58	5	5	5	5	5	5	30
59	4	5	5	4	4	4	26
60	3	4	4	4	5	3	23
61	3	3	4	3	4	4	21
62	4	5	4	4	5	4	26
63	5	4	4	5	3	5	26
64	4	4	4	4	3	3	22
65	3	3	3	3	3	3	18
66	5	5	5	3	4	4	26
67	4	4	4	3	4	4	23
68	5	5	5	5	5	5	30
69	3	4	4	4	4	4	23
70	3	4	3	3	3	4	20
71	5	5	5	5	5	5	30
72	5	5	5	5	4	4	28
73	5	4	4	5	4	5	27
74	4	4	3	4	4	4	23
75	4	5	3	2	3	4	21
76	5	5	5	5	5	5	30
77	4	4	3	3	3	2	19
78	4	4	3	3	3	3	20
79	4	4	4	4	4	5	25
80	4	5	5	4	4	4	26
81	4	5	5	4	4	4	26
82	5	4	4	5	3	1	22
83	4	4	3	2	4	4	21
84	5	4	4	5	5	5	28
85	4	4	5	4	4	5	26
86	3	2	4	4	4	4	21
87	5	5	3	4	5	5	27
88	5	5	5	3	4	3	25
89	4	5	5	5	5	5	29
90	5	5	5	5	4	5	29
91	4	4	4	3	4	3	22
92	5	5	5	5	4	5	29
93	5	4	4	4	4	4	25
94	4	4	4	2	4	3	21
95	5	5	4	5	4	4	27
96	3	4	3	3	4	3	20
97	4	5	4	4	4	4	25
98	4	4	4	5	5	5	27

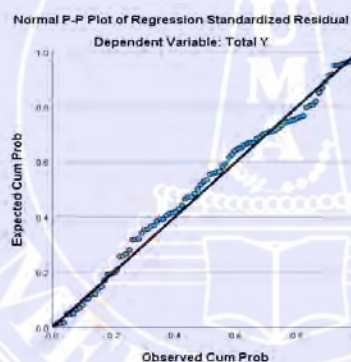
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Grafik Histogram



Probability Plot



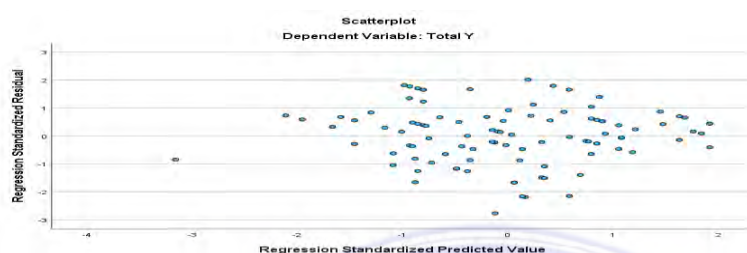
2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.137	2.354		1.757	.082		
	Total X1	.169	.062	.226	2.700	.008	.814	1.229
	Total X2	.452	.069	.549	6.557	<.001	.814	1.229

a. Dependent Variable: Total Y

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas Scatterplot



Lampiran 4 Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.137	2.354	1.757	.082		
	Total X1	.169	.062	.226	.270	.814	1.229
	Total X2	.452	.069	.549	<.001	.814	1.229

a. Dependent Variable: Total Y

Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.137	2.354	1.757	.082
	Pelackan Online (X1)	.169	.062	.226	.270
	Ketepatan Waktu Penelitian (X2)	.452	.069	.549	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451.631	2	225.815	40.292	.000
	Residual	532.420	95	5.604		
	Total	984.051	97			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

Lampiran 6 Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.459	.448	2.367
a. Predictors: (Constant), Pelacakan Online (X1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X2)				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)				



Lampiran 7 Surat Ijin Riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jalan Kalam Nomor 1 Medan Estate 40 (061) 7362168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
 Kampus II : Jalan Selatubi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A 40 (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: umv_medan@uma.ac.id

30 April 2025

Nomor : 1362/FEB/01.1/IV/2025
 Lamp. : -
 Perihal : Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth,
JNE Kantor Utama Cabang Nias Selatan,
Jln. Imam Bonjol No 17 Kel Pasar Teluk
Dalam

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara-saudari, Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

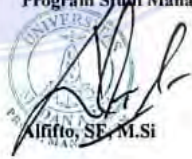
Nama : Kevin Samadaya Sihura
 NPM : 218320261
 Program Studi : Manajemen
 Judul : Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan JNE Express di Nias Selatan

Untuk diberi izin mengambil data pada Instansi / Perusahaan yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

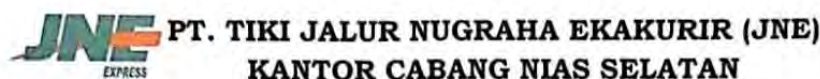
Kabid. Minat Bakat dan Inovasi
 Program Studi Manajemen


 Alfito, SE, M.Si





Lampiran 8 Surat Balasan Riset



Alamat: Jl. Kartini, No.5 Kelurahan Pasar Teluk Dalam, Kab. Nias Selatan
Telp: 0813 7012 7941 - Email: dtb.telukdalam@jne.co.id

Nomor :
Lamp. : -
Perihal : Tanggapan atas Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth.
Kabid. Minat Bakat dan Inovasi
Program Studi Manajemen
Universitas Medan Area

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Universitas Medan Area Nomor 1362/FEB/01.1/IV/2025 tanggal 30 April 2025 perihal Surat Pengantar Izin Riset, bersama ini kami sampaikan bahwa Kami menerima dan memberikan izin kepada mahasiswa berikut untuk melaksanakan kegiatan penelitian di Kantor JNE Cabang Nias Selatan:

Nama : Kevin Samadaya Sihura
NPM : 218320261
Program Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area
Judul Skripsi : **Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan JNE Express di Nias Selatan**

Penelitian direncanakan dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2025, dengan tetap mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku di lingkungan kerja kami.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Nias Selatan, 2 Mei 2025

Hormat kami,
Kepala Cabang JNE Nias Selatan



Nonogetan, S.Pd.

Lampiran 9 Surat Selesai Riset


PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
KANTOR CABANG NIAS SELATAN
Alamat: Jl. Kartini, No.5 Kelurahan Pasar Teluk Dalam, Kab. Nias Selatan
Telp: 0813 7012 7941 - Email: dtb.telukdalam@jne.co.id

SURAT KETERANGAN
Nomor:

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noitolo Halawa, S.Pd.
Jabatan : Kepala Cabang JNE Nias Selatan

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Kevin Samadaya Sihura
NPM : 218320261
Program Studi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor JNE Cabang Nias Selatan yang dilaksanakan sejak:

Tanggal Mulai : 5 Mei 2025
Tanggal Selesai : 26 Mei 2025

Adapun penelitian yang dilakukan terkait dengan penyusunan skripsi yang berjudul:

"Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketetapan Waktu Pengiriman Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan JNE Express
di Nias Selatan"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Nias Selatan, 26 Mei 2025
Hormat kami,
Kepala Cabang JNE Nias Selatan


 Noitolo Halawa, S.Pd.