



Pengaruh Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Anteraja Cabang Lhokseumawe

The Effect of Service Quality and Delivery Speed on Customer Satisfaction of Anteraja Delivery Services at The Lhokseumawe Branch

Azra Risdyanti¹, Maisyura², Sufi³, Riyandhi Praza⁴, Nanda Ameliany⁵

Universitas Malikussaleh

Email: Azra.220260004@mhs.unimal.ac.id¹, maisyura@unimal.ac.id², sufi@unimal.ac.id³, riyandhi.praza@unimal.ac.id⁴, Nanda.ameliani@unimal.ac.id⁵

Article Info

Article history :

Received : 02-09-2026

Revised : 04-09-2026

Accepted : 06-09-2026

Published : 08-09-2026

Abstract

The rapid development of delivery services has intensified competition among courier companies, making service quality and delivery speed important factors in improving customer satisfaction. This study aimed to determine and analyze the effects of service quality and delivery speed on customer satisfaction of Anteraja delivery services at the Lhokseumawe Branch, both partially and simultaneously. The study used a quantitative explanatory research design. The sample consisted of 100 users of Anteraja delivery services in the Lhokseumawe delivery coverage area selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction ($t = 5.521$; $p < 0.05$), while delivery speed also had a positive and significant effect ($t = 4.714$; $p < 0.05$). Simultaneously, both variables significantly affected customer satisfaction ($F = 114.038$; $p < 0.001$). The coefficient of determination (R^2) was 0.702, indicating that service quality and delivery speed explained 70.2% of the variation in customer satisfaction. The findings indicate that improving service quality and maintaining fast and timely delivery are important for increasing customer satisfaction at Anteraja Lhokseumawe Branch.

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

Abstrak

Perkembangan jasa pengiriman yang semakin pesat menyebabkan persaingan antarperusahaan ekspedisi semakin tinggi, sehingga kualitas layanan dan kecepatan pengiriman menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman Anteraja Cabang Lhokseumawe, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan pengguna jasa pengiriman Anteraja di wilayah cakupan pengantaran Lhokseumawe dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (t -hitung 5,521; $p < 0,05$), sedangkan kecepatan pengiriman juga berpengaruh positif dan signifikan (t -hitung 4,714; $p < 0,05$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (F -hitung 114,038; $p < 0,001$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,702



menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kecepatan pengiriman mampu menjelaskan 70,2% variasi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan serta kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Anteraja Cabang Lhokseumawe.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dan aktivitas perdagangan elektronik telah meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa pengiriman. Kondisi tersebut mendorong persaingan yang semakin tinggi antarperusahaan ekspedisi. Dalam industri jasa pengiriman, pelanggan tidak hanya menilai keberhasilan layanan dari diterimanya barang, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diterima dan kemampuan perusahaan memenuhi waktu pengiriman yang dijanjikan.

Anteraja merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang menjadi pilihan masyarakat dalam mendukung aktivitas pengiriman barang. Pada Anteraja Cabang Lhokseumawe, tingginya aktivitas pengiriman menjadikan kualitas layanan dan kecepatan pengiriman sebagai aspek yang penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Berdasarkan fenomena penelitian, masih terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima, khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kecepatan pengiriman.

Kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap kesesuaian antara layanan yang diterima dan harapan mereka. Kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Tjiptono & Chandra, 2016). Sementara itu, kecepatan pengiriman dalam perspektif logistics service quality menekankan kemampuan perusahaan untuk memastikan barang tiba sesuai waktu yang dijanjikan, lengkap, serta didukung oleh informasi pelacakan yang responsif (Mentzer et al., 2001). Kepuasan pelanggan menggambarkan tanggapan pelanggan setelah mengevaluasi pengalaman penggunaan jasa (Tjiptono, 2014).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan aspek pengiriman dapat memberikan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan pelanggan. Jamaludin et al. (2023) menemukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan penelitian Pradini (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan temuan tersebut serta masih terbatasnya penelitian pada pengguna Anteraja di Kota Lhokseumawe menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas layanan dan kecepatan pengiriman secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman Anteraja Cabang Lhokseumawe.



METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan (X1) dan kecepatan pengiriman (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) melalui analisis statistik.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian dilakukan pada pengguna jasa pengiriman Anteraja dalam wilayah cakupan pengantaran Lhokseumawe. Populasi penelitian adalah pengguna jasa pengiriman Anteraja pada wilayah penelitian. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan jumlah sampel menghasilkan 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pernah menggunakan jasa pengiriman Anteraja, berada pada wilayah cakupan penelitian, bersedia mengisi kuesioner secara lengkap, dan berusia minimal 15 tahun.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Variabel kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kecepatan pengiriman diukur melalui ketepatan waktu (on-time delivery), ketepatan dan kelengkapan pengiriman (on-time in-full), serta kecepatan respons sistem informasi atau pembaruan resi/tracking. Kepuasan pelanggan diukur melalui kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan IBM SPSS. Model regresi yang digunakan adalah

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X₁ = Kualitas layanan

X₂ = Kecepatan Pengiriman

b₁, b₂ = Koefisien regresi

e = Error Term

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Kecepatan Pengiriman (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memenuhi kriteria validitas karena nilai r-hitung setiap item lebih besar daripada r-tabel sebesar 0,197. Instrumen



terdiri atas 15 item Kualitas Layanan, 8 item Kecepatan Pengiriman, dan 6 item Kepuasan Pelanggan.

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa seluruh instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik. Nilai Alpha seluruh variabel berada di atas batas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	15	0,940	Reliabel
Kecepatan Pengiriman (X2)	8	0,876	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	6	0,883	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2026

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas dan kepuasan pelanggan dapat dijelaskan melalui persamaan berikut: $Y = 1,518 + 0,203X_1 + 0,295X_2$. Koefisien kedua variabel bernilai positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kecepatan pengiriman diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan.

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t
Konstanta	1,518	1,398	-	1,085
Kualitas Layanan (X1)	0,203	0,037	0,480	5,521
Kecepatan Pengiriman (X2)	0,295	0,063	0,410	4,714

Sumber: Output SPSS, 2026

Pengujian Hipotesis

Uji parsial dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan nilai t-tabel sebesar 1,985 (df = 97). Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki nilai t-hitung 5,521 dan kecepatan pengiriman memiliki nilai t-hitung 4,714. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada t-tabel dan memiliki nilai signifikansi 0,000, sehingga H1 dan H2 diterima.

Tabel 3 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hipotesis	Variabel	t-hitung	Signifikansi	Keputusan
H1	Kualitas Layanan → Kepuasan Pelanggan	5,521	0,000	Diterima
H2	Kecepatan Pengiriman →	4,714	0,000	Diterima



	Kepuasan Pelanggan			
--	--------------------	--	--	--

Sumber: Output SPSS, 2026

Secara simultan, nilai F-hitung sebesar 114,038 lebih besar daripada F-tabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Dengan demikian, H3 diterima, yang berarti kualitas layanan dan kecepatan pengiriman secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Variabel	F-hitung	F-tabel	Signifikansi	Keputusan
Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman	114,038	3,09	$< 0,001$	H3 Diterima

Sumber: Output SPSS, 2026

Koefisien Determinasi

Nilai korelasi (R) sebesar 0,838 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dan kecepatan pengiriman secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R Square sebesar 0,702 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 70,2% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 29,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,838	0,702	0,695	2,206

Sumber: Output SPSS, 2026

PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan Anteraja Cabang Lhokseumawe memberikan penilaian terhadap pengalaman layanan secara menyeluruh, termasuk kondisi fasilitas, keandalan pelayanan, kecepatan respons, rasa percaya, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Semakin baik layanan yang diterima pelanggan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Jamaludin et al. (2023) dan Pradini (2023) yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Kecepatan pengiriman juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam layanan pengiriman, pelanggan memiliki harapan bahwa paket dapat diterima sesuai kebutuhan dan estimasi waktu yang diberikan. Ketepatan waktu, kelengkapan pengiriman, dan ketersediaan informasi tracking menjadi bagian dari pengalaman pelanggan. Keterlambatan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, sedangkan pengiriman yang cepat dan sesuai estimasi dapat meningkatkan keyakinan pelanggan bahwa perusahaan mampu memenuhi janji layanannya.



Secara simultan, kualitas layanan dan kecepatan pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan jasa pengiriman tidak hanya dibentuk oleh satu aspek. Pelanggan membutuhkan pelayanan yang baik sekaligus proses pengiriman yang cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pelanggan perlu dilakukan melalui perbaikan kualitas interaksi dan pelayanan serta penguatan efektivitas proses operasional pengiriman.

Nilai R Square sebesar 0,702 menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang kuat dalam menjelaskan kepuasan pelanggan. Namun, masih terdapat 29,8% variasi kepuasan yang dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Hal tersebut menunjukkan peluang bagi penelitian berikutnya untuk menguji faktor lain yang relevan dengan pengalaman pelanggan jasa pengiriman.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kecepatan pengiriman merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan jasa pengiriman Anteraja Cabang Lhokseumawe. Secara parsial, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, demikian pula kecepatan pengiriman. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan mampu menjelaskan 70,2% variasi kepuasan pelanggan. Makna temuan ini adalah bahwa peningkatan kepuasan pelanggan perlu dilakukan secara terpadu melalui peningkatan kualitas pelayanan serta konsistensi kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain di luar model penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan jasa pengiriman.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Anteraja Cabang Lhokseumawe, disarankan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Peningkatan dapat dilakukan melalui pelayanan yang lebih profesional, responsif, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar pengalaman yang diterima pelanggan semakin baik.
2. Anteraja Cabang Lhokseumawe disarankan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman dengan melakukan survei terhadap proses distribusi dan pengiriman paket. Perusahaan juga perlu meminimalkan keterlambatan serta meningkatkan informasi mengenai status pengiriman agar pelanggan dapat memantau proses pengiriman dengan lebih mudah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman mampu menjelaskan sebesar 70,2% Kepuasan Pelanggan, sedangkan 29,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada objek atau wilayah penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Althubaiti, A. (2023). Sample size determination: A practical guide for health researchers. *Journal of General and Family Medicine*, 24(2), 72–78.



- Gaudenzi, B., Confente, I., & Russo, I. (2020). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: A qualitative comparative analysis approach. *The TQM Journal*, 33(1), 125–140.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi ke 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jamaludin, A., Widiarto, T., Mashita, J., & Aldi, M. (2023). Pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT SiCepat Ekspres Jatisampurna Bekasi. *Sosio e-Kons*, 15(3), 275.
- Kirihio, J. R. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi pada pelanggan JNE Cabang Dieng Kota Malang) (Skripsi Sarjana). Universitas Merdeka Malang.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pradini, J. (2023). The influence of service quality and timeliness of delivery on customer satisfaction at the Sicepat Express delivery service in Johar Baru, Central Jakarta. *Logistica: Journal of Logistic and Transportation*, 1(1), 67–101.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service quality & satisfaction (Edisi ke-4). Andi.