

***THE EFFECT OF TIMELINESS, QUALITY OF SERVICE,
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN J&T
EXPRESS DELIVERY SERVICES***

By Adam Rifki Hadi

Abstract

This research is a quantitative study with the aim of knowing, analyzing, and proving the effect of timeliness, service quality, and price on customer satisfaction in J&T Express shipping services. The population in this study are customers of J&T Express delivery services via e-commerce who are domiciled in the South Jakarta area. The sample in this study used 100 respondents using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The data collection technique uses a questionnaire via Google Forms. Test the hypothesis in this study using the partial least squares method using SmartPLS 4 software. The results of this study obtained (1) the variable Timeliness has a positive and significant effect on the variable Customer Satisfaction, (2) the variable Quality of Service has a positive and significant effect on the variable Customer Satisfaction, and (3) the price variable has a positive and significant effect on the customer satisfaction variable.

Keywords: *Timeliness, Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS

Oleh Adam Rifki Hadi

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan jasa pengiriman J&T Express melalui *e-commerce* yang berdomisili di wilayah Jakarta Selatan. Sampel pada penelitian ini menggunakan 100 responden menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Forms*. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode *partial least square* menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil dari penelitian ini diperoleh (1) variabel Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, (2) variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, dan (3) variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan