

# ***Effect of Service Quality, Timeliness of Delivery, and Facility Tracking System on JNE Customer Satisfaction***

**By Dikaprio Dewantoro**

## ***Abstract***

*This research is a quantitative research that aims to determine the effect of service quality, on time delivery, and system tracking facilities on JNE customer satisfaction. The population in this study is JNE service users. The sample size was taken by 75 respondents, using the random sampling method. Data collection is done through the distribution of questionnaires via Google form. The analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with SmartPLS3.0 software. The results of this study indicate that (1) service quality has a significant influence on customer satisfaction. (2) on time delivery has a significant effect on customer satisfaction. (3) system tracking facility has a negative and significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Timeliness of Delivery, Facility Tracking System, Customer Satisfaction*

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE**

**Oleh**  
**Dikaprio Dewantoro**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan JNE. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa JNE. Ukuran sampel diambil sebanyak 75 orang responden, dengan metode *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner melalui *google form*. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) fasilitas tracking sistem memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem, dan Kepuasan Pelanggan