

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SIBA CARGO CABANG TANJUNGPINANG DI MASA COVID-19**

Fartika<sup>1</sup>, Lia Suprihartini<sup>2</sup>, Risdy Absari Indah Pratiwi<sup>3</sup>  
170461201051@student.umrah.ac.id

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji

**Abstract**

*This study aims to explain the effect of Service Quality and Delivery Accuracy on Customer Loyalty with Satisfaction as an Intervening Variable. The population in the study was 3689 customers at Siba Cargo Tanjungpinang Branch. Sampling using a random purposive sampling technique, and using the Slovin formula for determining the sample. So the number of samples is 100 customers. This type of research is quantitative research. The questionnaire was tested for validity and reliability. The data were analyzed using descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, path analysis and hypothesis testing. The results showed that service quality partially had a significant positive effect on customer loyalty, delivery accuracy and satisfaction partially had a significant positive effect on customer loyalty, service quality and delivery accuracy partially had a significant positive effect on satisfaction. Path analysis test explains that it does not prove that satisfaction can be a mediating variable between service quality and customer loyalty and satisfaction cannot be proven to be a mediating variable between delivery accuracy and customer loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Delivery Accuracy, Customer Satisfaction and Loyalty*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Industri jasa pengiriman barang di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir seiring dengan pertumbuhan perdagangan online dan kebutuhan pengiriman barang dengan jumlah besar dan beragam yang tinggi di Indonesia. Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu wilayah kepulauan di Indonesia, sehingga jasa perhubungan laut sangat diperlukan juga dalam proses perpindahan barang dan jasa sehingga Potensi jalur darat dan laut pun tentunya sangat mendukung transportasi jasa pengiriman. Di masa pandemi penurunan pengiriman barang mencapai 5% sampai 10% dalam Wartaekonomi 2020. Demikian halnya dengan Siba Cargo Tanjungpinang yang merupakan salah satu perusahaan ekspedisi jasa pengiriman barang yang mempunyai Cabang di Provinsi Kepulauan Riau lebih tepatnya berlokasi di Tanjungpinang yang mengalami penurunan dimasa pandemi

Covid 19. Siba Cargo merupakan merk dagang dari PT WAJAH SIBA NUSANTARA berdiri sejak tahun 2017. Siba Cargo menangani pasar utama dengan pengiriman berbagai jenis barang perusahaan atau proyek seperti Material Telekomunikasi, Material Spart Part Migas, barang pindahan rumah tangga, pengiriman mobil, alat berat, dan berbagai macam barang general Cargo darat, Cargo laut maupun udara dengan minimal berat barang yang berbeda untuk setiap daerah.

Sebelum adanya pandemi covid-19 pengiriman menunjukkan angka yang lebih tinggi dibandingkan saat pandemi ini. Tetapi selama masa pandemi covid-19 menunjukkan bahwa jasa pengiriman Siba Cargo mengalami penurunan. Hal itu terbukti dengan menurunnya jumlah pelanggan di masa Covid-19 yang melakukan Pengiriman terjadi kenaikan dan penurunan setiap bulannya, itu artinya rata-rata jumlah pengguna jasa setiap bulannya tidak stabil terjadinya fluktuasi di masa pandemi. Penurunan jumlah pengguna jasa dapat disebabkan oleh beberapa hal yang menjadi permasalahan yang diduga menjadi faktor yang diprediksi mempengaruhi loyalitas penggunaan jasa pengiriman barang diantaranya adalah Kualitas Layanan yang merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Hafidza (2019), kualitas pelayanan (*service quality*) adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dan faktor selanjutnya yaitu ketepatan pengiriman yang merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Menurut Blocher (2016:15) ketepatan pengiriman merupakan kinerja pengiriman yang tepat waktu, waktu yang ditentukan saat diterimanya pesanan sampai diterima pelanggan. Signifikansi loyalitas pelanggan sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa Covid-19 ini. Hal yang juga disoroti di atas adalah peningkatan Loyalitas Pelanggan yang dalam penelitian ini adalah Siba Cargo Tanjungpinang.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, adapun perumusan masalah dapat diuraikan kedalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang?
2. Apakah Ketepatan Pengiriman berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang?
3. Apakah Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas pada Siba Cargo Tanjungpinang?
4. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang?
5. Apakah Ketepatan Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang?
6. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Siba Cargo Tanjungpinang melalui Kepuasan?
7. Apakah Ketepatan Pengiriman berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang melalui Kepuasan?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai Penulis dalam sebuah penelitian. Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Siba Cargo Tanjungpinang
2. Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang
5. Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan pada Siba Cargo Tanjungpinang
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang melalui Kepuasan
7. Untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan pada Siba Cargo Tanjungpinang melalui Kepuasan

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data diperoleh dari penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner). Dalam kuesioner digunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 mulai dari nilai 1 dengan kategori sangat tidak setuju, sampai dengan nilai 5 menunjukkan ukuran sangat setuju. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Siba Cargo Tanjungpinang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *random purposive sampling*, penentuan sampel berdasarkan sesuai dengan karakteristik maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Adapun karakteristik yang digunakan adalah yang sudah pernah melakukan transaksi di Siba Cargo. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis jalur (*path analysis*) dengan tingkat signifikansi 5% dan menggunakan *SPSS 25*.

## HASIL PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran umum dari data yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut hasil perhitungan statistik deskriptif dengan spss 25 sebagai berikut:

Tabel 1  
Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	100	8	40	35.79	5.307
Ketepatan Pengiriman	100	11	40	33.83	4.604
Kepuasan	100	5	25	21.95	3.202
Loyalitas Pelanggan	100	7	35	30.45	4.356
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

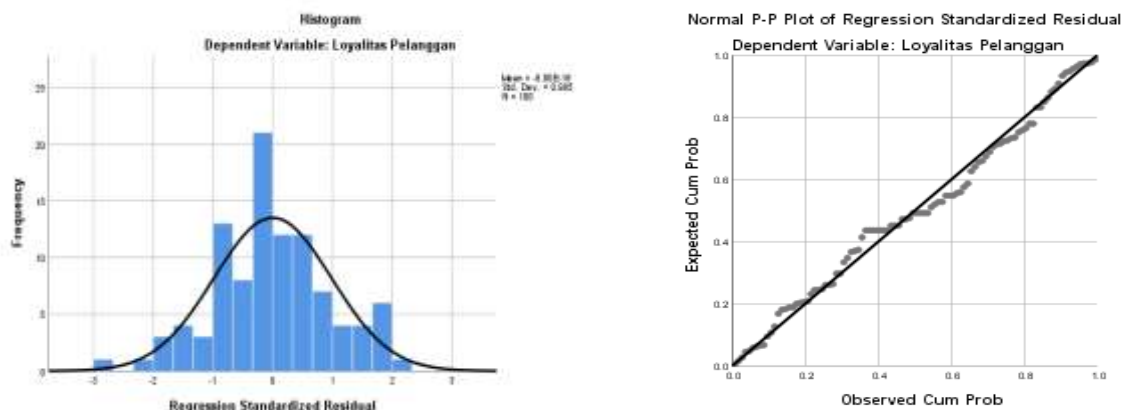
Berdasarkan data yang dipaparkan di table 1 diatas diketahui bahwa pada variabel Kualitas layanan, jawaban minimum responden sebesar 8 dan maksimum sebesar 40, dengan rata-rata total skor jawaban 35.79 dan standar deviasi 5.307. Pada variabel ketepatan pengiriman jawaban minimum responden sebesar 11 dan maksimum sebesar 40, dengan rata rata total jawaban 33.83 dan standar deviasi 4.604. Pada variabel kepuasan jawaban minimum responden sebesar 5 dan maksimum sebesar 25, dengan rata-rata total jawaban 21.95 dan standar deviasi 3.202. Pada variabel loyalitas pelanggan jawaban minimum responden sebesar 7 dan maksimum sebesar 35, dengan rata-rata total jawaban 30.45 dan standar deviasi 4.356.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghozali dalam Marzuki *et al.* (2020:61), mendefinisikan uji validitas sebagai ukuran yang digunakan untuk menilai seberapa baik alat ukur yang digunakan untuk mengukur objek yang ingin diukur. Sedangkan Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, dan konsistensi alat dalam mengungkapkan gejala tertentu pada waktu berbeda Dahruji (2017:70). Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid yaitu nilai  $r$  hitung lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1946 sehingga semua instrumen dapat digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil reliabilitas dengan menggunakan variabel Kualitas Layanan, Ketepatan Pengiriman, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari Cronbach's Alpha yang disarankan yaitu  $> 0,60$  sehingga instrumen layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 1 & 2

Hasil Grafik Histogram & Grafik P-Plot

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

Berdasarkan gambar 1 dan 2 diatas, pada grafik histogram terlihat bahwa pola berdistribusi normal. Grafik histogram menunjukkan garis kurva normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diteliti berdistribusi normal. Grafik P-Plot yang menunjukkan semua data berdistribusi secara normal. Kemudian untuk mendapataka hasil yang lebih pasti dan meyakinkan dilakukan uji statistik non parametrik dengan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan nilai signifikan diatas  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal. Hasil pengujian dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2  
 Hasil uji Kolmogorov-Smirnov  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19595545
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.070
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

Berdasarkan Uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,178 diatas 0,05 (>0,05). Hal ini berarti data residual berdistribusi secara normal.

### Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali 92016:103) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

Tabel 3  
 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Layanan	0.279	3.588
	Ketepatan Pengiriman	0.251	3.985
	Kepuasan	0.341	2.933

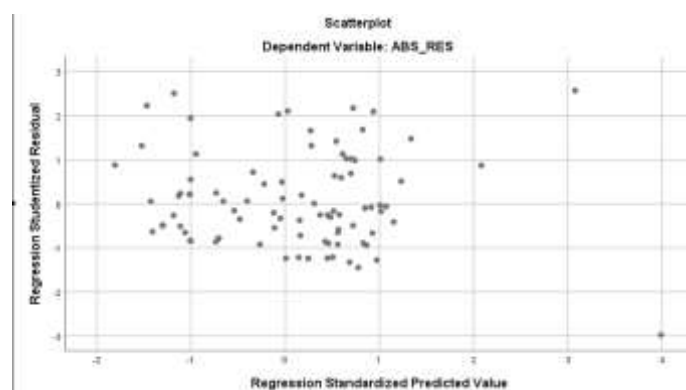
a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan nilai *tolerance* variabel independen memiliki *tolerance* > 0,10 dan hasil perhitungan nilai VIF menunjukkan nilai < 10,00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dala model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain.



Gambar 3  
Grafik Scatterplot

Dapat dilihat pada gambar 3 bahwa titik menyebar secara acak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun, untuk memperkuat lagi pernyataan diatas dilakukan juga uji heteroskedastisitas dengan metode uji *Glejser*, dengan syarat jika nilai signifikan lebih besar dari  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4 Hasil  
Uji Glejser  
Coefficient

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.713	.561		4.831	.000
	Kualitas Layanan	.002	.026	.017	.092	.927
	Ketepatan Pengiriman	-.083	.032	-.498	-2.627	.010
	Kepuasan	.030	.029	.173	1.061	.291

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali,2016:86). Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Kualitas Layanan (X1), Ketepatan Penngiriman (X2), Kepuasan (Z) dan Loyalitas Pelanggan (Y). Adapun persamaan regresi linear berganda model 1 dan model 2 adalah sebagai berikut:

Tabel 5  
Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) Model-1

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.243	1.938		2.190	.031
	Kualitas Layanan	.282	.088	.343	3.218	.002
	Ketepatan Pengiriman	.476	.101	.503	4.717	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

$$\text{Kepuasan} = a + b_4 \text{ Kualitas Layanan} + b_5 \text{ Ketepatan Pengiriman} + e_1$$

Keterangan:

Z = Kepuasan

X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan

X<sub>2</sub> = Ketepatan Pengiriman

e<sub>1</sub> = Error

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Z = 4.243 + 0.282 X_1 + 0.476 X_2 + e_1$$

Tabel 6  
Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) Model-2  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-.357	.938		-.380	.705
	Kualitas Layanan	.245	.044	.405	5.614	.000
	Ketepatan Pengiriman	.170	.053	.245	3.217	.002
	Kepuasan	.256	.048	.348	5.334	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

$$\text{Loyalitas Pelanggan} = a + b_1 \text{ Kualitas layanan} + b_2 \text{ Ketepatan Pengiriman} + b_3 \text{ Kepuasan} + e_2$$

Keterangan:

Z = Kepuasan

X<sub>1</sub> = Kualitas Layanan

X<sub>2</sub> = Ketepatan Pengiriman

e<sub>1</sub> = Error

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -0.357 + 0.245 X_1 + 0.170 X_2 + 0.256 Z + e_2$$

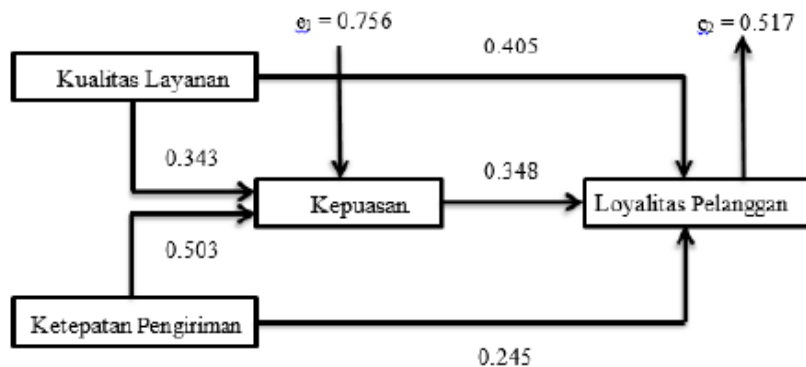
Kesimpulan yang bisa diambil dari analisis tabel 6 diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas layanan memiliki nilai sig. sebesar 0.000, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} \alpha = 0.05$ ,  $df = 96$ ),  $t_{hitung}$  (5.614) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{hitung}$  1.98498 (5.614 > 1.98498). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, sehingga kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan.
- 2) Variabel Ketepatan Pengiriman memiliki nilai sig. 0.002, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} \alpha = 0.05$ ,  $df = 96$ ),  $t_{hitung}$  (3.217) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98489 (3.217 > 1.98498). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima, sehingga Ketepatan Pengiriman secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan.

- 3) Variabel kepuasan memiliki nilai sig. 0.000, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan thitung dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} \alpha = 0.05$ ,  $df = 96$ ),  $t_{hitung}$  (5.334) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98489 ( $5.334 > 1.98489$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
- 4) Variabel kualitas layanan memiliki nilai sig. sebesar 0.002, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} = 0.05$ ,  $df = 97$ ),  $t_{hitung}$  (3.218) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98472 ( $3.218 > 1.98472$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima, sehingga kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
- 5) Variabel ketepatan pengiriman memiliki nilai sig. 0.000, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} = 0.05$ ,  $df = 97$ ),  $t_{hitung}$  (4.717) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98472 ( $4.717 > 1.98472$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima, sehingga ketepatan pengiriman secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

#### Hasil Analisa Jalur (*Path Analysis*)

Apa yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kasualitas imajiner (Ghozali, 2016:237).



Gambar 4 Analisis Intervening Kualitas Layanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan

Apabila pengaruh tidak langsung lebih besar dari pada pengaruh langsung maka dapat disimpulkan bahwa hubungan yang sebenarnya adalah tidak langsung atau variabel intervening.



Tabel 7  
 Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Direct	Indirect	Total	Kriteria
X1-Z-Y	0.405	0.119	0.524	Direct effect > Indirect effect
X1-Z-Y	0.245	0.175	0.42	Direct effect > Indirect effect

Berdasarkan uraian tabel hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 (H<sub>6</sub>) tidak diterima karena pengaruh secara tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh secara langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian tabel hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 (H<sub>7</sub>) tidak diterima karena pengaruh secara tidak langsung Ketepatan Pengiriman terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh secara langsung Ketepatan Pengiriman terhadap loyalitas pelanggan.

#### Uji Koefisien Deteriminasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghozali (2016:95) Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat.

Tabel 8  
 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Model-1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 <sup>a</sup>	.659	.652	2.570

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Pengiriman, Kualitas Layanan

Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa hasil analisis SPSS *model summary* menunjukkan bahwa besarnya *adjusted R Square* (R<sup>2</sup>) adalah 0.652 atau 65.2%. Variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan ketepatan pengiriman sebesar 65.2% dan 34.8% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 9  
 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model-2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928 <sup>a</sup>	.860	.856	1.214

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Layanan, Ketepatan Pengiriman  
 Sumber: Output Data Olahan SPSS Versi 25, 2021

Berdasarkan Tabel 4.25 diatas dapat dilihat bahwa hasil analisis SPSS *model summary* menunjukkan bahwa besarnya *Adjusted R Square* adalah 0.856 atau 85.6%. Variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, Ketepatan Pengiriman dan kepuasan sebesar 85.6% dan 14.4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Siba Cargo Cabang Tanjungpinang

Variabel kualitas layanan memiliki nilai sig. sebesar 0.000, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} \alpha = 0.05$ ,  $df = 96$ ),  $t_{hitung}$  (5.614) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98498 (5.614 > 1.98498). Kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan respon yang baik juga dari pelanggan Siba Cargo. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen, akan meningkatkan juga loyalitas dari pelanggan tersebut. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asyraf, Alsano Muhammad (2020) yang menyatakan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

### Pengaruh Ketepatan Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Siba Cargo Cabang Tanjungpinang

Variabel Ketepatan Pengiriman memiliki nilai sig. 0.002, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} \alpha = 0.05$ ,  $df = 96$ ),  $t_{hitung}$  (3.217) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98489 (3.217 > 1.98489). Ketepatan pengiriman secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Siba Cargo cabang Tanjungpinang. Semakin baik tingkat Ketepatan Pengiriman pada Siba Cargo Cabang Tanjungpinang, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Subagio *et al* (2016) yang menunjukkan bahwa ketepatan pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

### Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Siba Cargo Cabang Tanjungpinang

Variabel kepuasan memiliki nilai sig. 0.000, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel} \alpha = 0.05$ ,

df = 96),  $t_{hitung}$  (5.334) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98489 (5.334 > 1.98489). Kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas akan cenderung loyal. Komunikasi yang baik serta pelayanan berupa fasilitas yang lengkap seperti penjemputan barang dari rumah, ruangan yang bersih dan karyawan yang selalu ramah kepada pelanggan serta banyaknya diskon yang diberikan kepada pelanggan membuat pelanggan puas terhadap Siba Cargo Cabang Tanjungpinang. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewa, Chriswardana Bayu dan Safitri, Ayu Lina (2020) dimana kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siba Cargo Cabang Tanjungpinang**

Variabel kualitas layanan memiliki nilai sig. sebesar 0.002, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel}$  = 0.05, df = 97),  $t_{hitung}$  (3.218) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98472 (3.218 > 1.98472). Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan, akan menciptakan rasa senang dan kepuasan tersendiri bagi pelanggan Siba Cargo. Semakin tinggi atau baik kualitas layanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dapat dirasakan oleh pelanggan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sakti, Briliyan Jaya (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

### **Pengaruh Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Siba Cargo Cabang Tanjungpinang**

Variabel ketepatan pengiriman memiliki nilai sig. 0.000, artinya nilai sig. lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 (Sig. < 0.05). Berdasarkan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  ( $t_{tabel}$  = 0.05, df = 97),  $t_{hitung}$  (4.717) memiliki nilai yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  1.98472 (4.717 > 1.98472). Ketepatan pengiriman secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Dimana semakin baik ketepatan pengiriman yang diberikan kepada pelanggan Siba Cargo maka akan dapat meningkatkan kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hafizha *et al* (2019) dimana ketepatan pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Siba Cargo Cabang Tanjungpinang Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**

Hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 (H6) tidak berpengaruh signifikan pengaruh secara tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan lebih kecil 0.119 dibandingkan dengan pengaruh secara langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan 0.405. Maka X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap Y melalui Z. Pada penelitian terdahulu didapati temuan yang sama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lusiah *et al* (2019) dimana hasil yang ia temukan adalah kepuasan tidak terbukti sebagai variabel intervening Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitiannya didapatkan karena adanya beberapa faktor salah satunya adalah faktor responden penelitiannya mahasiswa pengguna jasa aplikasi transportasi online yang memiliki perilaku mudah berpindah ke aplikasi pengguna jasa transportasi lainnya dikarenakan tidak adanya biaya berpindah, sehingga tidak ada kendala untuk berpindah ke aplikasi jasa transportasi online lainnya.

## **Pengaruh Ketepatan Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Siba Cargo Cabang Tanjungpinang Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**

Hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 (H7) tidak berpengaruh signifikan karena pengaruh secara tidak langsung Ketepatan Pengiriman terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan lebih kecil 0.175 dibandingkan dengan pengaruh secara langsung Ketepatan Pengiriman terhadap loyalitas pelanggan 0.245. Hasil pengujian menunjukkan, variabel kepuasan pelanggan tidak memberikan pengaruh bagi hubungan ketepatan pengiriman terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian terdahulu (Hafizha *et al* 2019) yang menyatakan semakin besarnya angka kepuasan yang menghubungkan ketepatan pengiriman terhadap pembentukan loyalitas, maka semakin baik dalam pembentukan loyalitas pelanggannya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Siba Cargo Cabang Tanjungpinang di Masa Covid-19”, maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Siba Cargo cabang Tanjungpinang. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. yang diberikan lebih kecil dari taraf signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5.614 > 1.98498$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik, akan menciptakan loyalitas pelanggan pada perusahaan Siba Cargo Tanjungpinang.
- 2) Ketepatan pengiriman secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Siba Cargo cabang Tanjungpinang. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. yang diberikan lebih kecil dari taraf signifikansi ( $0.002 < 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3.217 > 1.98498$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik pihak Siba Cargo cabang Tanjungpinang untuk mampu menciptakan dan meningkatkan tingkat ketepatan pengiriman kepada para pelanggan tersebut, maka akan semakin meningkat juga loyalitas dari perusahaan Siba Cargo Tanjungpinang.
- 3) Kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Siba Cargo Cabang Tanjungpinang. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. yang diberikan lebih kecil dari taraf signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5.334 > 1.98498$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik strategi yang diterapkan oleh Siba Cargo Cabang Tanjungpinang untuk memberikan kepuasan pelanggan, maka akan semakin meningkat juga loyalitas pelanggan dari perusahaan Siba Cargo Tanjungpinang.
- 4) Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Siba Cargo Cabang Tanjungpinang. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. yang diberikan lebih kecil dari taraf signifikansi ( $0,002 < 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3.218 > 1.98472$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang maksimal dari pihak Siba Cargo Cabang Tanjungpinang, akan memberikan kepuasan kepada pelanggan pada perusahaan Siba Cargo Tanjungpinang.
- 5) Ketepatan pengiriman secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada anggota Siba Cargo Cabang Tanjungpinang. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig. yang diberikan lebih kecil dari taraf signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4.717 > 1.98472$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik

- pihak Siba Cargo cabang Tanjungpinang mampu menciptakan ketepatan pengiriman yang baik dalam mempertahankan pelanggan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan dari pelanggan pada perusahaan Siba Cargo Tanjungpinang.
- 6) Pengaruh secara tidak langsung antara variabel Kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Dengan nilai total yang timbul dari kualitas layanan ke loyalitas. Nilai koefisien pengaruh langsung > pengaruh tidak langsung ( $0.405 > 0.119$ ), maka kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. Atau dengan kata lain kepuasan belum dapat membuktikan variabel intervening hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.
  - 7) Pengaruh secara tidak langsung antara variabel ketepatan pengiriman terhadap loyalitas melalui kepuasan ditunjukkan dengan nilai koefisien pengaruh langsung > pengaruh tidak langsung ( $0.245 > 0.175$ ), maka ketepatan pengiriman tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, Alfi. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Paket Gratis Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Asyraf, Alsano Muhammad. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi*. Skripsi Universitas Dinamika.
- Aboye, Teshome Haile. (2019). *Assessment Of Service Quality On Customer Satesfaction: The Case Of Dashen Bankshare Companywest Addis Distrect*. Skripsi ST. Mary's University.
- Blocher, et al. 2016. *Manajemen Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cuong, Dam Tri. 2019. *The Relationship Between Service Quality, Satisfaction, Trust and Customer Loyalty A Study Of Convenience Stores In Vietnam. Jour of Adv Research in Dynamic & Control Systems, 11 (01) Industrial University of Ho Minh City, Vietnam ISSN 1943-023X*<https://www.researchgate.net/publication/336128765>
- Dahruji. 2017. *Statistik*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Efendi, Jonaedi dan Ibrahim, Johnny. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Depok: Prenadamedia Group.
- Feriadi, (2020, Maret 26). Warta Ekonomi. Retrieved from [Wartaekonomi.co.id](http://Wartaekonomi.co.id): [Sejumlah Wilayah Berlakukan Lockdown, Pelaku Usaha Jasa Kirim Barang Ketar-Ketir!](http://Wartaekonomi.co.id) ([Wartaekonomi.co.id](http://Wartaekonomi.co.id)) diakses menggunakan Google search pada tanggal 18 Desember 2020 pukul 10:21 WIB
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Spss 23*.

- Harisda et al. 2019. *Pengaruh Persepsi Resiko, Kualitas Layanan, Harga, dan Word Of Mouth (Wom) Terhadap Kepercayaan Pengguna Jasa Transportasi Laut (Angkutan Kapal Barang) di Kota Tanjungpinang*. Skripsi Uiversitas Maritim Raja Ali Haji.
- Hafizha et al. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Cargo (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Cargo Cabang Kota Sumbawa Besar)*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 2 No 1, 2019.
- Hutama, Faris Rizal Sendekia and Mustika Widowati. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Bni Syariah Kantor Cabang Semarang.” *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8:58–74.
- Linasari et al. 2016. *Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Barang Atau Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka)*. *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis*, Volume 13, No. 2, ISSN: 2354-5682
- Marzuki, A., Armereo, C., & Rahayu, P. F. 2020. *Praktikum Statistik*. Malang: Ahlimedia Press.
- Noor, Jualiansyah. 2017. Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Noviyanti. 2020. Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien.
- Nasution, D. A. D et al. *Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Perekonomian Indonesia*. *Jurnal Benifita*, 5 (2), ISSN: 212-224.
- Oktaviasari, Niken dan Rachma, N. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Kereta Api Tawang Alun Jurusan Malang. Banyuwangi di Stasiun Kota Malang)*. *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen* Vol.08, No. 05.
- Rachbini, Widarto & Rachbini, Didik. J., DKK. 2020. *Metode Riset Ekonomi & Bisnis*.
- Rofiah, Chusnul dan Wahyuni, Dwi. (2017). *Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh Kepuasan di Bank Muamalat Jombang*. *E-Journal STIE Dewantara* Vol 12 No 1, April 2017 STIE PGRI Dewantara Jombang, STKIP PGRI Jombang
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Cargo di Masa Pandemi COVID-19*. *Jurnal Logistik Indonesia STIAMI*, Vol 5 No 1, E-ISSN: 2621-6442

- Seran, Sirilius. 2020. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Samfan, Adelina Meoukbun. (2018). *Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan Ketepatan Waktu Terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Setyani, Lintang Ayu. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelsnggsn Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sakti, Brillyan Jaya. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sutrisno, Dwi Cahyono, dan Nurul Qomariah. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota *Quality Analysis Of Service, Trust And Coperation Image On Satisfaction And Loyalty Of Members.*" *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7(2):157–74.
- Subagio *et al.* 2016. *Analisa Produk, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk PT Air Liquide Indonesia*. E-Journal Manajemen "Branchmarck, Vol. 2, Issue 3.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo *et al.* 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris pada KA Blora Jaya Ekspres 2 di Drop 4 Semarang)*. Management Universitas Pandanaran Semarang, Vol. 1, No. 1, ISSN: 2502-7689
- Yuliana.2020. *Wellness and Healty Magazine*. Journal Press Fakultas Kedokteran Universitas Lampung, Vol 2, No. 1 ISSN: 2656-0062
- Yuniarta *et al.* 2019. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Cargo Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal E-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kuntansi, Volume VI, No.1 152-158 ISSN: 2355-4665.