

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JAVA LOGISTICS INTERNASIONAL SURABAYA

Ali Zainal Abidin
ali.zainal1379@gmail.com
Djawoto

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to analyze the effect of service quality, safety, and location on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional. Freight forwarding services are one type of business that has the level of competition is quite fierce. In determining service companies, Customers expect to get customer satisfaction from service companies that used. The research was descriptive-quantitative. Moreover, the data collection technique used purposive sampling. In line with that, there were 100 respondents as the sample. Furthermore, the data were collected using questionnaires. The data analysis technique used multiple linear regression with SPSS. Additionally, the testing instrument used validity and reliability tests. The result concluded that service quality had a significantly positive effect on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional. However, safety had a negative and insignificant effect on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional. In contrast, location had a significantly positive effect on customers' satisfaction at PT Java Logistics Internasional.

Keywords: Service Quality, Safety, Location, Customers' Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Jasa pengiriman barang merupakan salah satu jenis usaha yang memiliki tingkat persaingan yang cukup ketat. Dalam menentukan perusahaan jasa, pelanggan berharap untuk mendapat kepuasan pelanggan dari perusahaan jasa yang digunakan. Jenis penelitian ini dikategorikan penelitian yang bersifat deskriptif analisis menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yang mendapatkan kepuasan pelanggan yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dengan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Sedangkan keamanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Serta lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keamanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Indonesia saat ini memasuki era pasar global dimana hambatan perdagangan semakin menurun dan persaingan semakin meningkat. Hal ini merupakan tantangan dan permasalahan bagi setiap perusahaan. Persaingan antar produsen yang berlomba-lomba untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Banyak hal yang dilakukan pelaku usaha agar dapat bertahan dalam persaingan untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaan yang didirikan. Tingkat mobilitas barang dan jasa yang tinggi merupakan konsekuensi logis yang tidak dapat terelakkan akibat kemajuan teknologi dunia secara global. Hal ini mengakibatkan naiknya tingkat kebutuhan akan usaha pengiriman barang. Menurut Mikael (2016) kegiatan pengiriman secara tidak langsung secara *actual* sudah sering kali dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, dari kebanyakan pihak produsen sendiri tidak mampu untuk menangani masalah pengiriman tanpa dibantu oleh beberapa penyedia jasa pengiriman itu sendiri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut produsen tentunya membutuhkan mitra bisnis yang

mumpuni untuk menangani penyaluran pengiriman yang baik agar produk dan jasa yang diberikan dapat dengan cepat dirasakan dampaknya oleh konsumen selaku target pasar dari produsen itu sendiri. PT Java Logistics Internasional berdiri sebagai perusahaan logistik swasta nasional yang juga bergerak dalam pembangunan bangsa dan negara. Dengan adanya tanggung jawab dan profesionalisme, telah dipercaya dalam menangani kebutuhan *logistics* dari banyak perusahaan dan instansi. PT Java Logistics Internasional yang memiliki visi “diakui sebagai ahli dalam layanan terbaik untuk pelanggan”, PT Java Logistics Internasional membuktikan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. PT Java Logistics Internasional dipilih dalam penelitian ini karena PT Java Logistics International menyediakan One Stop Solutions untuk memenuhi semua kebutuhan logistik. Memiliki kemampuan, keahlian dan pengalaman untuk mewujudkannya. Mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan. Kualitas bukanlah pilihan, tetapi keharusan untuk melayani kebutuhan pelanggan. PT Java Logistics Internasional merupakan salah satu perusahaan yang terbilang baru bergerak di bidang pelayanan jasa, namun sudah memiliki beberapa pelanggan terpercaya. Berikut rekapitulasi pengiriman PT Java Logistics Internasional :

Tabel 1
Rekapitulasi pengiriman PT Java Logistics Internasional

Nama Perusahaan	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL ORDER
Bapak Herman Tanjung	8	10	6	-	-	24
Bapak Nemo	6	9	5	2	-	22
Bapak Nur Wahyudi	4	7	6	3	1	21
Bapak Roza	6	8	4	1	1	20
Bapak Steven	5	6	5	3	2	21
Ibu Florensia	3	5	7	-	-	15
Bapak Landes	2	4	5	3	1	15
Bapak Januar Reza	1	3	6	2	-	12
Bapak Misbachul Munir	3	5	6	4	2	20
Bapak Doddy Hartono	1	2	5	3	-	11

Sumber: PT Java logistics, 2022 (diolah)

Dari Tabel 1 di atas permasalahan yang di hadapi oleh PT Java Logistics Internasional adalah kepuasan pelanggan selama ini masih sering menimbulkan kekecewaan dan komplain terhadap keterlambatan pengiriman yang dikarenakan dari berbagai aspek seperti penyediaan armada *trucking* terkadang tidak tepat waktu atau sesuai permintaan *customer*, lamanya perilisasi BL/DO, administrasi dengan pihak pelayaran, pengembalian dokumen surat jalan ke *customer* terkadang lama dikarenakan tertahan oleh vendor di tiap lokasi tujuan sehingga mengakibatkan keterlambatan penagihan serta pembayaran *invoice*, dan lokasi (jasa *freight forwarding* lain sedikit lebih strategis). Hal ini mengharuskan PT Java Logistics

Internasional untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan, keamanan, dan lokasi.

Kualitas pelayanan adalah totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Kualitas pelayanan dipilih pada penelitian ini, sebab ada perbedaan dari hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aulijaafr dkk (2019) dan Armanto (2018) yang menyatakan bawa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut hasil penelitian Naidah dan Rohani (2015) kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Keamanan dalam pengiriman barang, Pihak perusahaan wajib memelihara dan mengatur fasilitas, perkakas serta menjamin pelanggan terlindungi dari bahaya dimanapun ia berada pada saat menggunakan layanan tersebut. Keamanan dipilih dalam penelitian ini, sebab ada perbedaan dari hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Janice Carysa Siahaya, Amelia & Ronald Suryaputra (2021) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan menurut Gilang Prakoso dan Endang Sugiharti (2020) keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengertian lokasi lebih menekankan pada tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha yang akan dijalankan. Lokasi dipilih dalam penelitian ini, sebab ada perbedaan dari hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desrianto (2020) menyatakan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan sebaliknya menurut Izzuddin & Muhsin (2020) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dikemukakan dapat merumuskan masalah sebagai berikut : (1) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Java Logistics Internasional ?, (2) Apakah Keamanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Java Logistics Internasional ?, (3) Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Java Logistics Internasional ? Tujuan penelitian untuk mengetahui, menganalisis, dan menguji sebagai berikut : (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. (2) Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. (3) Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Java Logistics Internasional.

TINJAUAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan

Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2018, hlm.16), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau tidak senangnya pelanggan dari suatu jasa atau hasil yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dikatakan sebagai sebuah respon emosional seseorang yang mencakup beberapa aspek seperti ekspektasi terhadap produk, pengalaman penggunaan, dan seterusnya, respon tersebut terjadi pada waktu tertentu seperti pada saat setelah produk digunakan, pengalaman akumulatif, atau setelah produk jasa tersebut dipilih (Tjiptono & Chandra, 2012 hlm.59). Menurut Tjiptono (2014:368) kepuasan pelanggan dibagi menjadi 2 indikator, antara lain : Bersedia untuk memberikan rekomendasi, dan penggunaan berkelanjutan.

Kualitas Pelayanan

Berisikan teori yang sesuai dengan penelitian anda. Menurut Kasmir (2017:47) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Suryani (2017:91) Kualitas Pelayanan adalah suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan

produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Menurut Sangadji & Sopiah (2013) Indikator Kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 (lima) di antaranya : Keandalan, Responsibilitas, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik.

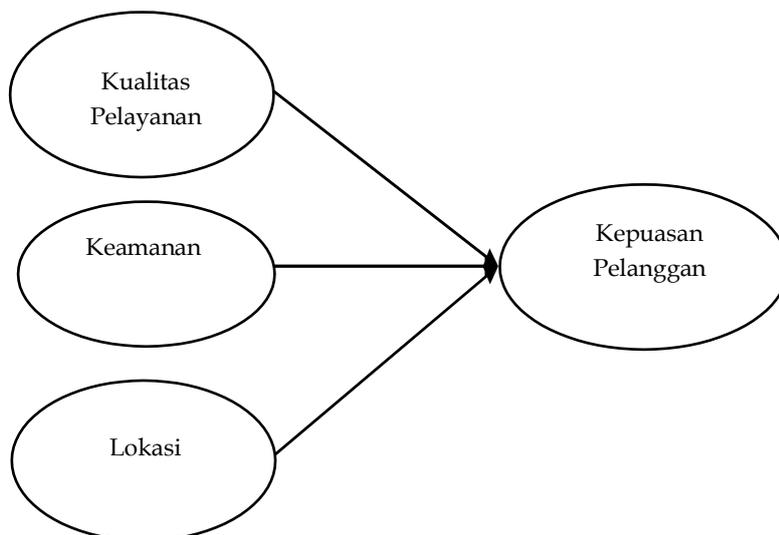
Keamanan

Menurut Afghani & Yulianti (2017:11), Keamanan dalam pengiriman barang, Pihak perusahaan wajib memelihara dan mengatur fasilitas, perkakas serta menjamin pelanggan terlindungi dari bahaya dimanapun ia berada pada saat menggunakan layanan tersebut. Perusahaan pengiriman barang yang ingin bersaing dan bertahan dipasar harus selalu memperhatikan keamanan dalam pengiriman barang. Karena hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berakibat pada terjadinya penggunaan ulang dan meningkatkan keuntungan perusahaan tersebut, apabila suatu pengiriman barang tidak mengutamakan mengenai keamanan pengiriman barang maka akan berdampak pada citra perusahaan dan mengakibatkan kerugian besar seperti mengganti apa yang hilang dari pengiriman barang tersebut.

Lokasi

Pengertian lokasi lebih menekankan pada tempat dimana suatu jenis usaha atau bidang usaha yang akan dijalankan. Pemilihan lokasi mempunyai fungsi yang strategis karena dapat menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Suatu lokasi disebut strategis bila berada dipusat kota, kepadatan populasi, kemudahan mencapainya menyangkut kemudahan transportasi umum, kelancaran lalu lintas dan arahnya tidak membingungkan konsumen. Competitive Positioning adalah metode-metode yang digunakan agar perusahaan dapat mengembangkan posisi relatifnya dibandingkan dengan para pesaing. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono dan Chandra, 2005:16).

Rerangka Konseptual



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan yang maksimal diharapkan akan menciptakan suatu kepuasan pada diri konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2012) layanan (service) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kotler dan Keller (2012) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dibanding dengan harapan. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan value dari produsen atau penyedia jasa. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Aulijafr dkk (2019) dan Armanto (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut hasil penelitian Naidah dan Rohani (2015) kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Afghani & Yulianti (2017:11), Keamanan dalam pengiriman barang, Pihak perusahaan wajib memelihara dan mengatur fasilitas, perkakas serta menjamin pelanggan terlindungi dari bahaya dimanapun ia berada pada saat menggunakan layanan tersebut. Perusahaan pengiriman barang yang ingin bersaing dan bertahan dipasar harus selalu memperhatikan keamanan dalam pengiriman barang. Karena hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berakibat pada terjadinya penggunaan ulang dan meningkatkan keuntungan perusahaan tersebut, apabila suatu pengiriman barang tidak mengutamakan mengenai keamanan pengiriman barang maka akan berdampak pada citra perusahaan dan mengakibatkan kerugian besar seperti mengganti apa yang hilang dari pengiriman barang tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Janice Carysa Siahaya, Amelia & Ronald Suryaputra (2021) menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan menurut Gilang Prakoso dan Endang Sugiharti (2020) keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H₂ : Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang. Competitive Positioning adalah metode-metode yang digunakan agar perusahaan dapat mengembangkan posisi relatifnya dibandingkan dengan para pesaing. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono dan Chandra, 2005). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desrianto (2020) menyatakan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan sebaliknya menurut Izzuddin & Muhsin (2020) menyatakan bahwa lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H₃: Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengertian Penelitian Kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan metode analisis berdasarkan data yang diperoleh serta memenuhi persyaratan sebagai data dengan menggunakan alat analisis (Sugiyono, 2014:153). Jenis penelitian ini ialah penelitian korelasi

(*Correlation Research*) menurut Sugiyono (2014:44) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini diambil berdasarkan responden yang telah ditentukan dengan menggunakan pengujian teori-teori dengan pengumpulan data berupa angka, tes, kuesioner, wawancara atau observasi.

Gambaran Populasi Penelitian

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Menurut Sugiyono (2015:135) menyatakan bahwa populasi dalam penelitian kuantitatif yaitu wilayah generalisasi yang terdapat suatu objek/subjek memiliki jumlah dan karakteristik tertentu dimana telah ditetapkan oleh peneliti untuk didalami serta menarik hasil seluruh kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang diambil adalah pelanggan yang mendapatkan kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional yang jumlahnya tidak dapat ditetapkan secara pasti.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *Probability Sampling*, serta penentuan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Merupakan kegiatan untuk menentukan sampel dengan kriteria tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti dengan tujuan penelitian. Kriteria yang digunakan yaitu seluruh pelanggan PT Java Logistics Internasional yang menggunakan pelayanan jasa pada PT Java Logistics Internasional.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek, jenis data penelitian tersebut berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau kelompok orang yang menjadi subjek penelitian (pelanggan PT Java Logistics Internasional yang menggunakan jasa pengiriman).

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:194) mengatakan bahwa pengumpulan data memiliki beberapa cara untuk dapat dilakukan melalui *kuesioner* (angket), *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), dan gabungan antara ketiganya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan cara penyampaian kuisisioner tersebut secara langsung kepada responden. Teknik kuisisioner dilakukan bertujuan memperjelas pertanyaan yang dianggap kurang jelas oleh responden. Pada kuisisioner ini responden diminta mengisi dengan menjawab sesuai yang telah disediakan.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua yaitu variabel terikat dependen dan variabel bebas independen. Dalam penelitian ini variabel bebas independen yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan (KPI), Keamanan (K), Dan Lokasi (Lo). Variabel terikat dependen yang diteliti adalah Kepuasan Pelanggan (KP).

Definisi Operasional Variabel

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dari suatu pelayanan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen PT Java Logistics Internasional. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Keamanan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya yang dijamin PT Java Logistics Internasional terhadap konsumen. Menurut Raman Arasu dan Viswanathan A. (2011), indikator keamanan meliputi: jaminan keamanan, dan kerahasiaan data.

Lokasi

Lokasi adalah tempat dimana PT Java Logistics Internasional menjalankan usahanya. Ada beberapa indikator strategi lokasi ditemukan oleh Fitzsimmons (2014) yakni: fleksibilitas, posisi, manajemen permintaan, fokus.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidaknya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Java Logistics Internasional. Irawan (2008) menyampaikan bahwa indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: kepuasan jasa secara menyeluruh, merekomendasikan kepada pihak lain, kembali menggunakan jasanya.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid ketika pertanyaan pada kuisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner (Ghozali, 2016:53). Menurut Sugiyono (2008:177) mengatakan bahwa cara untuk mengukur validitas konstruk adalah dengan cara mencari korelasi dari masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi produk momen.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali,2016:47). Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel jika hasil jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari berjalannya waktu. Reliabilitas variabel ditentukan dengan berdasarkan nilai *alpha cronbach*, dimana jika nilai *alpha cronbach* lebih dari 0.60 maka dapat dikatakan *reliable*, sedangkan jika nilai *alpha cronbach* kurang dari 0,60 maka tidak dapat dikatakan *reliable*.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui persamaan regresi di dalam penelitian ini dengan seberapa besar pengaruh variabel independen dan dependen yaitu Kualitas Pelayanan (KPI), Keamanan (K) dan Lokasi (Lo) terhadap Kepuasan Pelanggan (KP). Penulis menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Bentuk dari regresi linear berganda yang menjadi model penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Rumus:

$$KP = a + \beta_1 KPI + \beta_2 K + \beta_3 Lo + e$$

Keterangan :

KP	: Kepuasan Pelanggan
α	: Konstanta
$\beta_1 + \beta_2 + \beta_3$: Koefisien regresi masing-masing variabel independen (bebas)
KPI	: Kualitas Pelayanan
K	: Keamanan
Lo	: Lokasi
e	: <i>Standard Error</i> (Variabel Pengganggu)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154-158) menyatakan uji normalitas digunakan untuk menguji dalam model regresi, distribusi norma yang dimiliki variabel pengganggu mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji normalitas dilakukan pertama sebelum melakukan uji asumsi klasik yang lainnya (Ghozali, 2018:160). Terdapat 2 cara pengujian asumsi klasik pada persamaan regresi yang dihasilkan dalam menilai data dari kualitas pelayanan, keamanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* serta Analisis Grafik.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk untuk menguji apakah sebuah model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Untuk model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2016:103) Menurut Ghozali (2016:103-105) adanya nilai *tolerance* dan VIF (*variance inflation Factor*) peneliti dapat menguji multikolinearitas dalam model regresi didalam penelitian ini. Untuk menunjukkan multikolinearitas melalui ketentuan sebagai berikut: jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan VIF > 10 , maka disimpulkan adanya korelasi yang sangat besar diantara satu variabel bebas dengan variabel bebas lainnya, jika nilai *tolerance* > 0.10 dan VIF < 10 , maka disimpulkan tidak ada multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi adanya ketidaksamaan *variance* dari residu suatu pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Apabila varian dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain sama, maka hal ini disebut homoskedastisitas. Model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu model regresi yang baik. Untuk mengetahui ada atau tidak heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik *scatterplot*. Dengan pengambilan keputusan: Jika ada pola tertentu, seperti titik - titik yang ada membentuk pola beraturan seperti bergelombang, melebar dan menyempit maka hal tersebut mengindikasikan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada Y, maka hal tersebut mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Uji F pada umumnya dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam suatu model memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terkait (Ghozali, 2016:95). Penggunaan Uji F dilakukan untuk menguji kesesuaian model regresi linear berganda untuk mengukur kualitas pelayanan, keamanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dengan membandingkan tingkat signifikan, dengan kriteria pengujian sebagai berikut: Jika nilai signifikan $> 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi tidak layak digunakan untuk analisis, jika nilai signifikan $\leq 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk analisis.

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016:95) Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menggambarkan kekuatan asosiatif diantara variabel independen dan variabel dependen secara keseluruhan. Nilai korelasi berkisar antara 0 dan 1 menjelaskan bahwa nilai 0 yaitu terjadinya hubungan yang sangat lemah dan nilai 1 menjelaskan terjadinya hubungan yang sangat kuat. Nilai kuadrat dari korelasi atau (R^2) mampu menjelaskan determinator variabel bebas setiap perubahan variabel bebas dalam variabel terkait. Analisis koefisien determinasi

adalah analisis determinasi parsial digunakan untuk mengetahui kontribusi dari masing – masing variabel terhadap variabel terkait secara individu untuk memberikan pengaruh yang dominan.

Uji t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi independen (Ghozali, 2016:97). Dalam penelitian ini , uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, keamanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian dilakukan dengan membandingkan dengan sig-a untuk masing – masing variabel. Untuk memutuskan apakah hipotesis nilai ditolak atau diterima, maka kriteria untuk mengambil keputusan yakni: Jika nilai signifikan pada uji t ≤ 0,05, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, jika nilai signifikan pada uji t > 0,05, maka variabel independen berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuisioner. Dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan tabel sehingga nilai r lebih besar dari r table maka dapat disimpulkan masing-masing indikator pertanyaan adalah valid (Ghozali, 2016:53). Hasil dari uji validitas data dapat dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Indikator Variabel	Person Corelation (rhitung)	(rtabel)	Keterangan Validasi
Kualitas Pelayanan			
KP11	0,890		Valid (V)
KP12	0,834		Valid (V)
KP13	0,873		Valid (V)
KP14	0,851		Valid (V)
KP15	0,862		Valid (V)
Keamanan			
K1	0,888	0,195	Valid (V)
K2	0,889		Valid (V)
Lokasi			
Lo1	0,839		Valid (V)
Lo2	0,834		Valid (V)
Lo3	0,872		Valid (V)
Lo4	0,859		Valid (V)
Kepuasan Pelanggan			
KP1	0,876		Valid (V)
KP2	0,863		Valid (V)
KP3	0,856		Valid (V)

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Tabel 2 menjelaskan bahwa dapat diketahui seluruh pernyataan mengenai variabel Kualitas Pelayanan (KPI), Keamanan (K), Lokasi(Lo), dan Kepuasan Pelanggan (KP) yang sebanyak 14 pernyataan menghasilkan nilai r hitung $>$ r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diukur dengan metode pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain antar jawaban pernyataan. Untuk menguji reliabilitas menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (Ghozali,2016:48). Apabila variabel dapat dikatakan andal nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,6. Hasil uji reliabilitas *cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Uji	<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,912		Reliabel
Keamanan	0,733		Reliabel
Lokasi	0,873	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,831		Reliabel

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Tabel 3 menjelaskan bahwa hasil uji reliabilitas pada nilai *cronbach's alpha* untuk semua variabel menunjukkan nilai $<$ 0,60 yang berarti bahwa butiran - butiran pernyataan dari seluruh variabel dari penelitian ini seluruhnya *reliable* dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pengaruh masing - masing variabel bebas Kualitas Pelayanan (KPI), Keamanan (K), Lokasi (Lo) terhadap variabel terikat Kepuasan Pelanggan (KP) pada penelitian ini. Hasil Uji regresi berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Berganda

	Model	Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients		
		B			Beta	t	Sig.
1	Konstanta	,780		,614		1,271	,207
	KPI	,431		,061	,683	7,021	,000
	K	-,034		,131	-,023	-,260	,795
	Lo	,199		,199	,252	2,438	,017

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Dari data tabel 4 di atas persamaan regresi yang didapat adalah:

$$KP = 0,780 + 0,431KPI + (-0,034)K + 0,199Lo + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

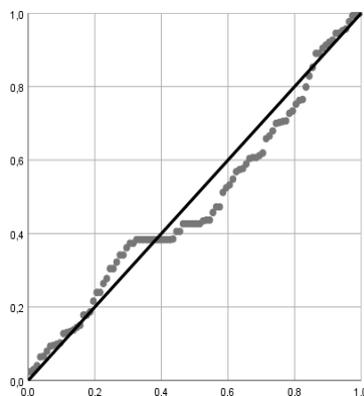
Nilai konstanta (a). Sebesar 0,780. Konstanta bertanda positif menunjukkan apabila variabel Kualitas Pelayanan (KPI), Keamanan(K), dan Lokasi (Lo) konstan maka nilai Kepuasan Pelanggan dalam sampel akan naik 0,780%. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (b_1) = 0,431 menunjukkan arah hubungan positif atau searah antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dinyatakan jika Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh PT Java Logistics Internasional mengalami kenaikan maka pelanggan semakin cepat mendapatkan Kepuasan Pelanggan. Dengan asumsi pengaruh variabel independen lain konstan. Koefisien regresi Keamanan (b_2) = -0,034 menunjukkan arah hubungan negatif atau berlawanan arah antara variabel Keamanan dengan Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dinyatakan jika Keamanan yang dimiliki oleh PT Java Logistics Internasional mengalami kenaikan maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami penurunan. Koefisien regresi Lokasi (b_3) = 0,199 menunjukkan arah positif atau searah antara variabel Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semakin baik Lokasi dari PT Java Logistics Internasional, maka pelanggan akan semakin cepat mendapatkan Kepuasan Pelanggan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas menyatakan bahwa data berdistribusi normal. Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal dimana uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi tersebut dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil (Ghozali, 2016:154). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Grafik Normal P-P *Plot of regression standard* dengan uji statistik *non parametik Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal.

Grafik normal P-P *Plot pf regression standard* disajikan dalam gambar 2 berikut:



Gambar 2

Gambar P-Plot

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Hasil pengujian normalitas pada gambar diatas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal atau mendekati normal dengan data menyebar di sekitar garis diagonal mengikuti arah garis diagonal.

Dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov – Smirnov Test* diketahui data sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Kolmogorov - Smirnov

	Unstandardized Residual
Test Statistic	0,114
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,003

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Tabel 5 menunjukkan bahwa besarnya Asymp.sig sebesar 0,003 maka dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Bertujuan untuk mengetahui adanya problem multikolinearitas, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* sebagaimana terlihat pada tabel di bawah sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas

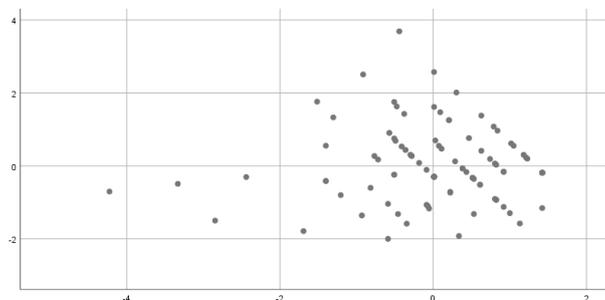
Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayananan (KPI)	0,224	4,459
Keamanan (K)	0,280	3,575
Lokasi (Lo)	0,198	5,045

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Berdasarkan tabel 6 bahwa besarnya nilai *Variance* yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bebas Multikolinearitas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil regresi yang baik adalah tidak heteroskedastisitas, sebagaimana yang terlihat pada gambar di bawah ini sebagai berikut:



Gambar 3
Grafik Scatterplot
Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Gambar 3 menunjukkan bahwa model pemasaran regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Hal ini dikarenakan tidak ada pola yang jelas serta titik - titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan estimasi regresi linear berganda layak digunakan untuk interpretasi dan analisa lebih lanjut.

Uji Kelayakan Model
Uji F

Berdasarkan pengujian spps yang telah dilakukan, di dapatkan tingkat signifikan $0,000 \leq 0,05$ yang berarti menunjukkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Lokasi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan oleh PT Java Logistics Internasional. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang di estimasi adalah layak dan analisis dapat dilanjutkan.

Secara lebih detail hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel 7 di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	412,808	3	137,603	124,878	,000 ^b
	Residual	105,782	96	1,102		
	Total	518,590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
b. Predictors: (Constant), Lokasi, Keamanan, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil nilai koefisien korelasi berganda dan determinasi berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,892 ^a	,796	,790	1,04971

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Keamanan, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variabel: KP

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Pada Tabel 8 Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel bebas (variabel Kualitas Pelayanan (KPI), Keamanan (K), dan Lokasi (Lo)) dengan variabel tak bebas Kepuasan Pelanggan (KP), besarnya nilai koefisien korelasi adalah 0,892 yang berarti memiliki hubungan yang erat. Hasil perhitungan dari koefisien determinasi (R²) SPSS yaitu diperoleh nilai R² = 0,796 yang berarti bahwa 79,6% yang menunjukkan kontribusi dari Kepuasan Pelanggan oleh variabel Kualitas Pelayanan (KPI), Keamanan(K), dan Lokasi (Lo). Sedangkan sisanya 79% dipengaruhi oleh faktor lain.

Uji t

Hasil pengujian uji t dari masing – masing variabel bebas menggunakan program SPSS terlihat pada tabel 9 di bawah sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients				
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,780	,614		1,271	,207
	Kualitas Pelayanan	,431	,061	,683	7,021	,000
	Keamanan	-,034	,131	-,023	-,260	,795
	Lokasi	,199	,082	,252	2,438	,017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Sekunder, 2023 (diolah)

Pada Tabel 9 Nilai Sig variabel bebas Kualitas Pelayanan pada uji t adalah $0,000 \leq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima. Sehingga variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai Sig variabel bebas Keamanan pada uji t adalah $0,795 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_2 ditolak. Sehingga variabel Keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai Sig variabel bebas Lokasi pada uji t adalah $0,017 \leq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_3 diterima. Sehingga variabel Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai tingkat keunggulan dari apa yang diharapkan oleh konsumen, dengan kata lain kualitas pelayanan berpusat pada upaya – upaya layanan apa saja yang diberikan oleh PT Java Logistics Internasional. Harapan para konsumen ini didasarkan pada informasi yang diterimanya baik itu dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya). Ketanggapan pelayanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan kuesioner pada indikator ketanggapan yang memiliki nilai sebesar 4,04. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yaitu berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati maka dari itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aulijafr dkk (2019) dan Armanto (2018) yang menyatakan bawa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menunjukkan variabel keamanan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keamanan, maka terjadi penurunan kepuasan pelanggan. Menurut Afghani & Yulianti (2017:11), keamanan dalam pengiriman barang, pihak

perusahaan wajib memelihara dan mengatur fasilitas, perkakas serta menjamin pelanggan terlindung dari bahaya dimanapun ia berada saat menggunakan layanan tersebut. Perusahaan pengiriman barang yang ingin bersaing dan bertahan di pasar harus selalu memperhatikan keamanan dalam pengiriman barang. Meskipun terdapat peningkatan keamanan, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Karena PT Java Logistics Internasional selalu mengutamakan keamanan pada tiap pengiriman barang, para pelanggan PT Java Logistics Internasional telah mempercayai tingkat keamanan PT Java Logistics Internasional. Sehingga tingkat keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Indikator jaminan keamanan, serta kerahasiaan data yang terdapat pada variabel keamanan, tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gilang Prakoso dan Endang Sugiharti (2020) keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menunjukkan variabel lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Keputusan pemilihan lokasi berkaitan dengan komitmen jangka panjang terhadap aspek-aspek yang sifatnya kapital intensif, karena itu penyedia jasa harus mempertimbangkan, menyeleksi dan memilih lokasi yang responsif terhadap kemungkinan perubahan ekonomi, demografis, budaya, persaingan dan peraturan di masa mendatang. *Competitive Positioning* adalah metode-metode yang digunakan agar PT Java Logistics Internasional dapat mengembangkan posisi relatifnya dibandingkan dengan para pesaing. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono dan Chandra, 2005). Pemilihan lokasi perusahaan harus dilakukan dan diputuskan melalui beberapa pertimbangan yang konkret dan lengkap. Fokus memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Hal tersebut sesuai dengan kuesioner pada indikator fokus yang memiliki nilai sebesar 4,01. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori menurut Fitzsimmons (2014) yakni ada indikator lokasi yaitu fleksibilitas, posisi, manajemen permintaan, serta fokus maka dari itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Desrianto (2020) menyatakan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut ini : (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pada pelanggan, seperti memperhatikan dari segi berwujud, ketanggapan, keandalan, jaminan serta empati terhadap pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. (2) Keamanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi keamanan, maka terjadi penurunan kepuasan pelanggan. Para pelanggan PT Java Logistics Internasional telah mempercayai tingkat keamanan PT Java Logistics Internasional. Maka untuk keamanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. Meskipun terdapat beberapa indikator dari segi jaminan keamanan, serta kerahasiaan data, tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional. (3) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baiknya lokasi yang digunakan, seperti

memperhatikan dari segi fleksibilitas, posisi, manajemen permintaan, serta fokus, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Java Logistics Internasional.

Keterbatasan

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur, namun demikian masih memiliki keterbatasan sebagai berikut: (1) Peneliti menyadari adanya keterbatasan waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa google formulir untuk memudahkan pelanggan dalam pengisian kuesioner. (2) Penelitian ini mengambil sampel pelanggan yang menggunakan jasa PT Java Logistics Internasional, sehingga hasil penelitian dalam lingkup luas. (3) Penelitian ini hanya terbatas pada tiga variabel yaitu kualitas pelayanan, keamanan, dan lokasi. Masih banyak faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di antaranya harga, citra merk, kualitas produk, dan masih banyak lagi.

Saran

Berdasarkan simpulan yang ada maka peneliti dapat memberikan saran – saran sebagai berikut: (1) Bagi PT Java Logistics Internasional diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan jasa. Dengan cara mengoptimalkan dari segi dimensi kualitas pelayanan, maka akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, sehingga akan menimbulkan peningkatan serta mempengaruhi kepuasan pelanggan. (2) Bagi PT Java Logistics Internasional karena keamanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan diharapkan untuk memperhatikan faktor lain, seperti ketepatan waktu pengiriman, dan sebagainya. (3) Bagi PT Java Logistics Internasional diharapkan memperhatikan lokasi yang strategis sehingga lebih mudah dijangkau oleh para pelanggan. Dengan cara mengoptimalkan pemilihan letak tempat atau lokasi, maka akan menimbulkan peningkatan serta mempengaruhi kepuasan pelanggan. (4) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian diluar variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian akan menambah pengetahuan terbaru dimasa yang akan datang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine, D., & Wibowo, E. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multilindo Utama Batam. *Jurnal Equilibria*.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzudin, A. (2022). Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*.
- Desrianto, & Afridola, S. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery Di Kota Batam. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Fitriani, S., & Lestari, A. W. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Vitabiotics Utama Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan(Jumandik)*.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Journal Of Education, Humaniora And Social Sciences (Jehss)* .
- Kasmir. (2017). *Pengantar Manajemen Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada.

- Khairunnisa, L., Mursito, B., & Sarsono. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kenyamanan, Keamanan, Dan Ketepatan Waktu. *Forum Ekonomi*.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*.
- Nurfitriani, Yudhyani, E., Solihin, D., Dewi, C. K., & Haryadi, R. M. (2022). Pengaruh Strategi E-Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Lazada Indonesia. *Jiip (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*.
- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*.
- Sidjabat, S., & Sunahardi, D. J. (2022, Juni). Analisa Packing Kayu Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Aero Jasa Cargo Jakarta. *Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*.
- Syahidin, & Adnan. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal Of Economics Review (Gpjer)*.
- Tang, S. A., & Munawaroh, R. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanpelanggan Pada Pt. Bentara Sinergis Multifinance Banjarmasin. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Andi, 2019:Yogyakarta.