

ABSTRAK

Amanda Azhary, 2024 “*Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi Sicepat Ekspres Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh Ibu Muzayyanah Jabani, S.T.,M.M.

Fokus penelitian ini membahas tentang Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ekpedisi Sicepat Ekspres Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada ekspedisi Sicepat Ekspres Kota Palopo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa sicepat ekspres yang tidak diketahui jumlahnya. Sampel yang di gunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus *lemeshow* dengan teknik penarikan aksidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang di bagikan kepada responden secara *online* melalui *Google form*. Adapun teknik pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi Sicepat Ekspres Kota Palopo dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada ekspedisi Sicepat Ekspres Kota Palopo. Secara simultan Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada ekspedisi Sicepat Ekspres Kota Palopo.

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