

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS DI KAB. MIMIKA

Karniati Sanda Pare¹, Helensia Limbong Bulaan², Eni Setianingsih³

karniatisanda04@gmail.com¹, helensialimbong@gmail.com², enisetianingsih9@gmail.com³

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambatan Bulan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan akses terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Kabupaten Mimika. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berdomisili di Kabupaten Mimika. Sampel dalam penelitian ini adalah Pelanggan jasa J&T Express. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Metode penelitian ini adalah Metode penelitian kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah uji t Data dianalisis menggunakan software IBM SPSS Statistic versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kepercayaan dan kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kabupaten Mimika.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kemudahan Akses.

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality, trust, and ease of access on customer satisfaction at J&T Express in Mimika Regency. The population in this study consists of customers residing in Mimika Regency. The sample in this study includes customers who use J&T Express services. The study involved 50 respondents. The research method used is a quantitative research method. The data analysis method applied is the t-test, and the data was analyzed using IBM SPSS Statistics version 25. The results of the study indicate that service. The quality of service has a positive and significant impact on customer satisfaction, while trust and ease of access do not have a significant effect on customer satisfaction in Mimika Regency.

Keywords: Service Quality, Trust, Ease Of Access.

PENDAHULUAN

Di Indonesia terdapat berbagai jenis perusahaan yang didirikan, salah satunya adalah perusahaan jasa. Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang menawarkan layanan kepada konsumen. Salah satu, perusahaan jasa adalah jasa pengiriman barang. Dengan adanya jasa pengiriman barang ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengiriman barang ke tempat yang ingin dituju. Barang dapat dikirim melalui jalur darat, laut maupun udara. Barang yang dikirim bisa berupa dokumen, pakaian, makanan dan kebutuhan konsumen lainnya. Dalam hal ini, perusahaan bertanggung jawab penuh untuk memastikan agar setiap barang yang dikirim tetap terjaga, aman dan tidak rusak dalam perjalanan menuju ke alamat konsumen. Untuk itu, diperlukan jasa pelayanan pengiriman barang yang berkualitas. Kualitas dari pelayanan jasa yang ditawarkan sangat berkaitan erat dengan kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka, semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen

Kondisi layanan jasa titip J&T Express di Timika menghadapi berbagai tantangan dan dinamika yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu isu yang sempat mencuat adalah keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman paket. Hal ini disebabkan oleh tingginya volume barang yang diterima setiap hari, mencapai sekitar satu ton, sehingga memerlukan ketelitian dalam proses distribusi. Selain itu, ada juga

kendala terkait pengantaran paket ke rumah pelanggan, di mana kurir terkadang harus membawa kembali paket karena pelanggan tidak berada di lokasi atau kurangnya informasi yang jelas mengenai alamat tujuan.

Di sisi lain, banyaknya antrian di kantor J&T Express Timika menjadi perhatian tersendiri. Hal ini menyebabkan banyak konsumen yang datang langsung ke kantor untuk mengambil paket mereka, meskipun sebenarnya konsumen memanfaatkan fitur pelacakan untuk mengetahui posisi barang secara lebih akurat. Kesalahpahaman ini sering kali menyebabkan penumpukan antrian dan memperlambat proses pelayanan. Selain itu, ada keluhan mengenai responsivitas dan keramahan staf di kantor, yang kemungkinan besar dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi dan kelelahan dalam menangani banyaknya permintaan pelanggan

Namun, pihak J&T Express Timika telah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperketat prosedur operasional dan memberikan himbauan kepada pelanggan agar lebih aktif dalam memantau status pengiriman mereka. Bahkan, mereka berencana untuk melakukan pendekatan langsung kepada pelanggan dengan sistem door-to-door guna menanggapi keluhan secara lebih personal. Upaya ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kepercayaan mereka terhadap layanan pengiriman di wilayah Timika

Menurut Mawey, Tumbel & Ogi (2018), Kepuasan Pelanggan ialah kepuasan yang dianggap sebagai dan sejauh mana produk atau pelayanan sudah diberikan oleh perusahaan dengan memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan juga dapat dihasilkan dari suatu yang diperoleh para pelanggan selama ini dan kemudian diproses secara konsumsi. Dari ekspektasi - ekspektasi dikonfirmasi paradigma yang sudah dibangun atas harapan dan niat para pelanggan yang sudah membentuk suatu harapan tentang produk atau pelayanan sebelum dikonsumsi. Namun, telah terjadi perdebatan yang mungkin dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelanggan dikarenakan definisi para pelanggan yang sudah beragam harapan serta masalah yang menjadi pengukurannya (Mahendra & Indriyani, 2018).

Apabila kepuasan yang didapatkan konsumen terhadap barang atau jasa tersebut memenuhi atau lebih dari harapannya, maka konsumen cenderung akan memakai ulang produk atau jasa dari perusahaan. Sebaliknya jika konsumen tidak mendapatkan kepuasan dari produk atau jasa tersebut maka konsumen akan kehilangan minat untuk kembali memakai ulang produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Maka kepuasan dapat disebut sebagai alat ukur keberhasilan suatu usaha perusahaan (Sambodo, 2021).

Suatu perusahaan harus dapat memenuhi kepuasan pelanggan agar para konsumen terus - menerus memakai produk atau jasa perusahaan, untuk memenuhi kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan, seperti persepsi harga, kualitas pelayanan, pengemasan, metode pembayaran. Faktor - faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Istiana, 2021). Langkah pertama dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas. Bagi perusahaan jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor penting agar konsumen dapat menggunakan kembali jasa perusahaan dengan memberikan pelayanan yang ramah, baik dan sopan sehingga membuat konsumen merasa puas dan puas. Kualitas Pelayanan merupakan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen

Perusahaan harus mampu berkomunikasi yang efektif, dengan kemampuan berkomunikasi efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang menciptakan kepercayaan pada perusahaan. Kepercayaan

pelanggan merupakan faktor pertama yang menjadi suatu pertimbangan dalam membeli suatu produk/jasa. Perusahaan harus mampu menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan agar dapat menarik perhatian serta menimbulkan minat dan keyakinan pelanggan terhadap produk / jasa yang dipasarkan

Di zaman modern ini, manusia telah menggunakan teknologi yang ada untuk melakukan banyak aktivitas. Kemudahan penggunaan atau aksesibilitas adalah tingkat di mana seseorang dapat mempercayai bahwa sistem tidak akan sulit untuk digunakan. Persepsi kemudahan akses adalah harapan konsumen terhadap apa yang telah dikeluarkan untuk membeli suatu barang atau jasa. Di Indonesia sudah banyak perusahaan jasa pengiriman barang. Tingginya permintaan pengiriman barang membuat perusahaan jasa pengiriman barang harus memiliki strategi khusus untuk mendapatkan pelanggan.

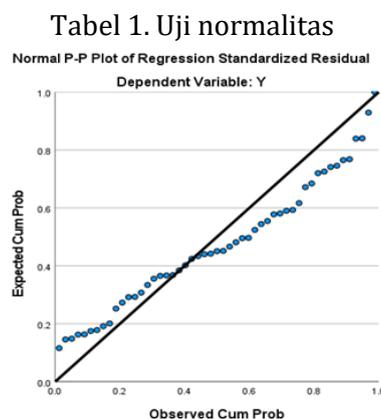
METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif untuk menguji mengenai hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel independen (kualitas pelayanan, kepercayaan dan kemudahan akses) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Data yang digunakan merupakan data primer menurut Hasan (Inadjo et al., 2023) yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah menggunakan jasa titip terhadap J&T di Kabupaten Mimika. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda serta pengujian hipotesis yang mana akan dibantu dengan software SPSS untuk melihat pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI NORMALITAS

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, dengan menggunakan grafik. Uji Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual adalah salah satu metode grafis yang digunakan untuk menguji asumsi normalitas residual dalam analisis regresi. Tujuan dari asumsi ini adalah memastikan bahwa residual (selisih antara nilai observasi dan nilai prediksi dari model regresi) menyebar secara normal.



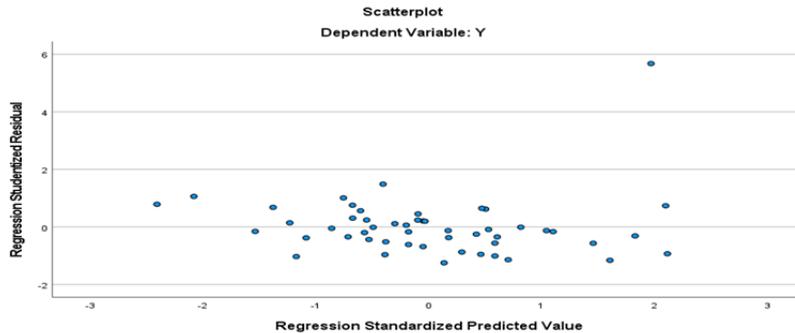
Berdasarkan grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, dapat disimpulkan bahwa residual dalam model regresi menyebar secara normal. Hal ini ditunjukkan oleh sebaran titik-titik yang mengikuti garis diagonal secara konsisten

tanpa penyimpangan ekstrem. Dengan demikian, asumsi normalitas residual terpenuhi, yang berarti model regresi layak untuk digunakan dalam pengujian statistik lebih lanjut.

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Menurut basuki (2021) Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk memeriksa apakah model memiliki kesamaan varians. Model regresi yang memiliki kesamaan varians (Homokedastisitas) dan bukan yang beragam (Heteroskedastisitas) adalah model yang baik. Saat menggunakan metode grafik untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas, plot observasi yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 menunjukkan bahwa mereka bebas dari uji heteroskedastisitas.

Gambar 1. Scatterplot



Sumber: hasil output SPSS, 2025

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa pola sebaran plot tidak teratur serta tersebar di kedua sisi angka 0. Dapat diputuskan bahwa tidak ada indikasi heteroskedastisitas pada model regresi, mengingat tidak adanya pola tertentu dalam distribusi titik-titik tersebut.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Menurut basuki (2021) mnyatakan uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi tersebut terjadi atau tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Dalam uji multikolinieritas bisa dilihat dari nilai tolerance dan lawannya Variance Infaltion Factor (VIF). Tolerance digunakan untuk mengukur variabel bebas. Nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi karena $VIF = 1/Tolerance$. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $Tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa apabila nilai tolerance mendekati 0 dan VIF lebih besar dari 10 terdapat multikolinieritas, dan sebaliknya apabila nilai tolerance mendekati 1 dan VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terdapat multikolinieritas.

Tabel 2. Uji multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.781	1.280
	X2	.626	1.596
	X3	.632	1.583

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas nilai VIF dari variabel X1, X2 dan X3 < 10, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut bebas dari gejala multikolinieritas.

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Analisis regresi linear berganda merupakan model analisis untuk mengidentifikasi serta memahami hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kemudahan akses terhadap kepuasan pelanggan J&T express di kabupaten mimika. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda karena memiliki lebih dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun rumus regresi;

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

OUTPUT ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Tabel 3. Uji F

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.456 ^a	.208	.158

Sumber: output SPSS 25, 2025

Berdasarkan tabel diatas R Square sebesar 0,208 artinya kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan kemudahan akses (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebanyak 20,8% dan 79,2 % yang artinya terpengaruh dari variabel lain.

Tabel 3. Uji T

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1.230	.225
	X1 (kualitas pelayanan)	2.747	.008
	X2 (kepercayaan)	1.133	.263
	X3 (kemudahan akses)	-.748	.458

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada j&t express di Kabupaten Mimika. Namun variabel kepercayaan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada j&t express di Kabupaten Mimika. Hasil yang sama pada variabel kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada j&t di Kabupaten Mimika.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Hubungan antara variabel-variabel penelitian bisa dijelaskan melalui sebuah formulasi persamaan struktural sebagai berikut.

Persamaan model regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 2,747 X_1 + 1,133 X_2 - 0,748X_3 + e$$

PEMBAHASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS

Hasil analisis memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berarti dari penelitian ini menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan j&t express di wilayah kota mimika. Artinya, semakin besar kualitas pelayanan yang diperoleh oleh kabupaten Mimika, maka tingkat kepuasan pelanggan j&t express di kabupaten Mimika akan mengalami peningkatan yang sejalan.

Salah satu faktor utama yang menyebabkan kualitas pelayanan J&T Express berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Kota Mimika adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam pengiriman. Sebagai perusahaan jasa ekspedisi, keandalan

dalam mengantarkan paket sesuai estimasi waktu yang dijanjikan menjadi aspek krusial dalam membangun kepercayaan pelanggan. Ketika paket tiba dengan cepat dan dalam kondisi baik, pelanggan merasa puas karena kebutuhan mereka terpenuhi tanpa hambatan. Selain itu, layanan pelanggan yang responsif dan profesional juga memainkan peran penting. Kemampuan staf J&T Express dalam memberikan solusi yang cepat ketika terjadi kendala, seperti keterlambatan atau kesalahan dalam pengiriman, akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan layanan J&T Express, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan kembali jasa pengiriman tersebut di masa depan.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator yaitu wujud, keandalan, tanggung jawab, empati, jaminan. Bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan yang didapatkan. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dilihat dari segi tanggung jawab karyawan yang menjaga keamanan barang, jaminan atas kehilangan barang, menguasai dan memahami setiap areanya, dan ketepatan waktu mengirim barang.

Pada penelitian ini didukung oleh penelitian yang relevan oleh Choriananda Putri, dkk (2023), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS

Hasil analisis memperlihatkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berarti dari penelitian ini menunjukkan bahwa menurunnya kualitas pelayanan berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pelanggan J&T Express di wilayah Kota Mimika. Artinya, semakin kecil variabel kepercayaan yang diperoleh oleh Kabupaten Mimika, maka tingkat kepuasan pelanggan J&T Express di Kabupaten Mimika akan mengalami penurunan yang sejalan.

Faktor utama yang memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan layanan J&T Express di Kota Timika adalah transparansi dalam proses pengiriman. Ketika pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang status paket mereka, mulai dari pengambilan hingga estimasi waktu tiba, mereka merasa lebih yakin bahwa barang mereka ditangani dengan baik. Fitur pelacakan real-time yang disediakan oleh J&T Express memungkinkan pelanggan untuk memantau perjalanan paket mereka, sehingga mengurangi kecemasan dan meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, konsistensi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, seperti ketepatan waktu dan keamanan paket, juga berperan besar dalam membangun kepercayaan yang akhirnya berkontribusi pada kepuasan mereka.

Berbagai penelitian mengenai kepercayaan dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan seperti yang dilakukan penelitian oleh Tumangkeng, dkk (2022) dan Masiaga, dkk (2022), yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa kepercayaan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pelanggan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

PENGARUH KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS

Berdasarkan pengujian ketiga, hasil uji T menunjukkan kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di kota Mimika.

Salah satu faktor yang menyebabkan kemudahan akses berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di kabupaten mimika adalah kurangnya pengawasan terhadap layanan yang semakin mudah dijangkau. Ketika akses layanan, seperti pemesanan dan pelacakan paket, dapat dilakukan dengan cepat melalui aplikasi atau website, ada kemungkinan pelanggan menghadapi kendala seperti informasi yang tidak akurat, sistem yang tidak responsif, atau kurangnya dukungan pelanggan yang memadai. Jika pelanggan merasa kesulitan mendapatkan bantuan ketika terjadi masalah dalam pengiriman, maka tingkat kepuasan mereka bisa menurun. Selain itu, peningkatan volume pemesanan akibat kemudahan akses tanpa diimbangi dengan peningkatan kapasitas layanan dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman dan penurunan kualitas pelayanan, sehingga memengaruhi pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun kemudahan akses penting, tetap diperlukan keseimbangan antara aksesibilitas dan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Kemudahan menggunakan atau aksesibilitas adalah tingkat dimana seseorang dapat mempercayai bahwa system tidak akan sulit untuk digunakan (Yohani & Jannah, 61 2022). Kemudahan akses memiliki beberapa indikator yaitu mudah dipelajari, mudah didapatkan, dan mudah dioperasikan. Pada penelitian ini didukung oleh penelitian yang relevan oleh Erina (2021), menunjukkan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan masih banyak pelanggan yang belum mengetahui fungsi dan memahami sistem, web atau kemudahan akses yang ada di J&T Express. Dan adanya batasan minimal dalam layanan pick up yang disediakan J&T Express.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Di Kabupaten mimika, responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 orang responden yang sudah pernah menggunakan jasa J&T Express lebih dari 1 kali yang menjadi fokus penelitian ini. Berdasarkan dari data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi berganda dan uji maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di kabupaten mimika.
2. Hasil analisis memperlihatkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di kabupaten mimika
3. Kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kab. Mimika.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mengingat kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan dominan terhadap kepuasan pelanggan, maka pihak manajemen disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek kecepatan, responsivitas, dan sikap karyawan, serta secara rutin mengukur kepuasan

pelanggan untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hal ini akan berdampak positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas jangka panjang.

2. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun bukan berarti kepercayaan dapat diabaikan. Hal ini juga tetap penting sebagai fondasi bisnis jasa seperti dapat mengoptimalkan sumber daya dan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan meskipun kepercayaan saat ini tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Pendekatan ini juga membuka peluang perbaikan berkelanjutan yang lebih terfokus pada aspek pelayanan yang nyata dirasakan pelanggan.
3. Hasil memperlihatkan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Hal ini dikarenakan oleh kendala operasional internal seperti pengelolaan paket, komunikasi dengan pelanggan, serta keterbatasan wilayah layanan, ditambah faktor eksternal berupa kondisi geografis dan infrastruktur yang menantang di wilayah tersebut. Upaya perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan manajemen pengiriman, pelatihan staf, komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, serta pengembangan jaringan distribusi agar kemudahan akses dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, M. S. (2021). Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif. Media Sains Indonesia.
- Customer Satisfaction Indihome Network Users At PT. Telkom Langowan (Case Study In Manembo Village) Jurnal EMBA Vol. 10 No. 4 Oktober 2022. 10(4), 1708–1717.
- Fandy Tjiptono. (2014). PEMASARAN JASA Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. ANDI Yogyakarta.
- Putri, chori ananda. (2023). pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan akses terhdap kepuasan pelanggan J&T express di karanganyar (SKRIPSI). UNIVERSITAS ISLAM NEGRI RADEN MAS SAID SURAKARTA
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. (Edisi 1). Jakarta: Kencana, Jakarta
- Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM), 1(1), 129–138.
- Tumangkeng, dkk. (2022). The Influence Of Peroduct Quality, Network Qua;ity And Trust On
- Yohani, R., & Jannah, N. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah