



## JURNAL EKONOMI MUDA KREATIF

P- ISSN : 2302-1675

### KINERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT SICEPAT EXPRESS SURABAYA

Diki Budi Febrianto, Komarun Zaman  
Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda  
Dickymessi83@gmail.com, komarunzaman55@gmail.com

#### ABSTRAK

Dalam menghadapi tantangan perubahan global akibat teknologi dan kebutuhan manusia yang kian bervariasi sehingga setiap perubahan harus mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan Sicepat Express Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian menggunakan kuesioner dengan Total Sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 16. Hasil Penelitian berdasarkan uji t dan uji f menunjukkan bahwa kinerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kinerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Pelanggan

#### ABSTRACT

*In facing the challenges of global change due to technology and increasingly varied human needs, every change must be able to compete with similar companies. The method used in this study is a descriptive type with a quantitative approach. This study aims to determine the effect of Performance and Work Discipline on customer satisfaction at Sicepat Express Surabaya. The sample used in this study amounted to 50 Person. The data collection technique in this study used a questionnaire with Total Sampling as a sampling technique. The data analysis method used in this study is a multiple linear analysis with the help of the SPSS Version 16 application. The results of the study based on the f test and t test showed that Performance and Work Discipline had a significant effect on Customer Satisfaction..*

*Keywords: Performance, Work Discipline, Customer Satisfaction.*

## A. Pendahuluan

Dalam menghadapi tantangan perubahan global akibat teknologi dan kebutuhan manusia yang kian bervariasi sehingga setiap perubahan harus mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis. Perusahaan yang berjasa dalam memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah perusahaan logistic. Melalui perusahaan logisti, maka proses distribusi barang-barang yang dibutuhkan oleh manusia dapat terdistribusikan dengan cepat.

PT Sicepat Ekspres cabang Surabaya adalah perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014, dimana pengiriman 15 Jam sampai untuk wilayah surabaya serta pengiriman 1 hari sampai untuk kota besar seluruh wilayah Indonesia merupakan focus utama dalam pelayanannya. Berbagai upaya perlu dilakukan oleh perusahaan dalam menghadapi para pesaingnya.

Kinerja merupakan suatu pengukuran prestasi kerja dari karyawan dan manajemen. Pengukuran kinerja karyawan merupakan suatu system yang mengevaluasi untuk meningkatkan kemungkinan keberhasilan organisasi.

Pelatihan merupakan factor yang fundamental. Karyawan didorong untuk belajar dan terus belajar yang mana merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Melalui belajar setiap orang dalam meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

Selain itu, secara eksternal persaingan yang begitu ketat di lapangan juga memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu tiap perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat di pandang sebagai factor penentu karena di tangan manusialah segala inofasi akan direalisasikan dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

## B. Tinjauan Pustaka Kinerja

Menurut Moehariono, (2014) kinerja atau merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang

dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara, (2014) menyatakan kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Menurut Sutrisno, (2016) kinerja adalah “sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja”.

Menurut Robbins & Coulter, (2016) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Secara umum, definisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya.

### Faktor yang mempengaruhi kinerja

Banyak factor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mangkunegara, (2014) dipengaruhi oleh dua hal yaitu :

1. Faktor Kemampuan  
Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality artinya pegawai yang memiliki IQ rata-rata dengan Pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka dia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diterapkan.
2. Faktor Motivasi  
sikap seseorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

### Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang dihitung dan diukur. Adapun indicator kinerja menurut Mathis et al., (2015) yaitu :

1. Kualitas pekerjaan  
Kualitas pekerjaan meliputi akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan meliputi kontribusi terhadap pekerjaan dan volume.

3. Jangka Waktu  
Jangka waktu meliputi ketepatan waktu dan memiliki inisiatif dalam bekerja.
4. Kehadiran di tempat kerja  
kehadiran ditempat kerja meliputi ketepatan waktu absensi.
5. Sikap Kooperatif  
Sikap kooperatif meliputi hubungan kerjasama antara pegawai dan perusahaan.

### **Disiplin Kerja**

Menurut Siagian, (2014) pendisiplinan karyawan adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Menurut Zainal et al., (2019) menyatakan disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut Hasibuan dalam Sinambela, (2021) menyatakan bahwa Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Menurut Soetrisno, (2016) disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Seharusnya karyawan mengerti bahwa dengan mempunyai disiplin kerja yang baik, berarti akan dicapai pula suatu keuntungan yang berguna, baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan sendiri.

### **Tujuan Disiplin Kerja**

Menurut Sutrisno, (2009) tujuan utama yang ada dalam disiplin kerja karyawan adalah :

1. Untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara melakukan penghematan waktu dan energy
2. Disiplin mencoba mengatasi kesalahan dan keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidak mampuan dan keterlambatan.
3. Disiplin berusaha mencegah permulaan kerja yang lambat dan mengakhiri kerja terlalu awal yang disebabkan oleh keterlambatan dan kemalasan.

### **Factor yang mempengaruhi Disiplin Kerja**

Asumsinya bahwa pemimpin mempunyai pengaruh langsung atas sikap kebiasaan yang diperoleh karyawan. Kebiasaan itu ditentukan oleh pemimpin, baik dengan iklim atau suasana kepemimpinan maupun melalui contoh diri pribadi.

Menurut Sutrisno (2009) factor yang mempengaruhi disiplin kerja karyawan adalah :

1. Besarnya kompensasi  
Besarnya kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin kerja. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila dia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah di kontribusikan bagi perusahaan.
2. Tidak adanya keteladanan pemimpin dalam perusahaan  
Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana dia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin kerja yang sudah ditetapkan.
3. Tidak adanya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan  
Pembinaan disiplin kerja tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, apabila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler & Keller, (2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja

(hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas.

Menurut Day Tse & Wilton dalam Tjiptono, (2014) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Engel et.al dalam Tjiptono, (2014) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Menurut Howard dan Sheth dalam Tjiptono, (2014) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Dari definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jika kualitas pelayanan berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kualitas pelayanan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas atau senang.

### **Indikator kepuasan pelanggan**

Menurut Tjiptono, (2014), pada umumnya indikator kepuasan pelanggan meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama, yaitu :

#### **1) Relationship Marketing**

Kunci pokok dalam setiap program promosi loyalitas adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para konsumen. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan konsumen dapat membangun bisnis ulangan (repeat business) dan menciptakan loyalitas konsumen.

#### **2) Program Promosi Loyalitas**

Program promosi loyalitas banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan konsumen. Biasanya,

program ini memberikan semacam penghargaan khusus kepada konsumen kelas kakap atau konsumen rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan bersangkutan.

#### **3) Focus Pada Konsumen Terbaik**

Konsumen terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk heavy users. Tentu saja mereka berbelanja banyak, namun kriteria lainnya menyangkut pembayarannya yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan dan relatif tidak sensitif terhadap harga.

#### **4) Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif**

Penanganan komplain terkait erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Baru setelah itu, jika ada masalah, perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan komplain.

#### **5) Unconditional Guarantee**

Garansi merupakan janji eksplisit yang disampaikan kepada para konsumen mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan akan mereka terima. Garansi ini bermanfaat dalam mengurangi resiko pembelian oleh konsumen, memberikan sinyal mengenai kualitas produk dan secara tegas menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas produk/jasa yang diberikannya.

#### **6) Program Pay For Performance**

Program kepuasan konsumen tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para konsumen dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya. Dengan kata lain, total customer satisfaction harus didukung pula dengan total quality reward yang mengaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi setiap karyawan dalam penyempurnaan kualitas dan peningkatan kepuasan konsumen.

## **Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan**

Menurut Tjiptono dan Candra dalam Indra Siregar, (2020), faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

1. **Jasa**  
Kualitas jasa yang baik dan memenuhi harapan baik akan dapat menciptakan kepuasan pelanggan.
2. **Harga**  
Harga merupakan bagian yang melekat pada layanan jasa yang mencerminkan seberapa besar dan bagus jasa tersebut.
3. **Promosi**  
Dasar penelitian promosi yaitu mengenai informasi jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat jasa kepada calon konsumen.
4. **Lokasi**  
Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan pelanggan. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan, dan ketepatan dalam transportasi.
5. **Pelayanan Karyawan**  
Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memuaskan pelanggan. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan.
6. **Fasilitas**  
Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan pelanggan.
7. **Suasana**  
Suasana merupakan faktor pendukung, karena jika perusahaan mengesankan maka pelanggan mendapatkan kepuasan tersendiri.

## **C. Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Metode Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

Menurut Sugiyono (2013) metode deskriptif adalah Metode penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

### **Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, Data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. **Data Primer** ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama, baik individu maupun kelompok.
2. **Data sekunder** adalah sumber data yang didapatkan secara tidak melalui jurnal ilmiah, buku – buku serta dari artikel di internet.

### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2013), definisi populasi adalah sebagai berikut: Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang digunakan dalam Penelitian ini adalah seller yang menggunakan jasa ekspedisi sicepat sebanyak 50 orang.

### **Sampel**

Menurut Sugiyono (2013), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Untuk itu sampel yang diambil dari populasi yang representatif. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh atau sampel total yang merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, yaitu sebanyak 50 orang.

### **Tempat dan waktu penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di PT. Sicepat Ekspres cabang Surabaya yang bertempat di daerah gayungan Surabaya dan dilaksanakan pada bulan November 2021 sampai mei 2022

### **Teknik Pengumpulan data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan riset lapangan yaitu kegiatan penelitian dengan tujuan langsung ke obyek penelitian dengan cara :

1. Observasi  
Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.
2. Kuesioner  
Menurut Sugiyono, (2013) kuisisioner merupakan Teknik yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.

#### D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Sejarah Singkat SR Cell

PT Sicepat Ekspres cabang Surabaya adalah perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014, dimana pengiriman 15 Jam sampai untuk wilayah surabaya serta pengiriman 1 hari sampai untuk kota besar seluruh wilayah Indonesia merupakan focus utama dalam pelayanannya.

Dalam melakukan penelitian, maka peneliti juga mempunyai pertimbangan bahwa bagaimana hubungan antara kinerja dan disiplin waktu karyawan yang harus dilakukan agar kepuasan pelanggan Si Cepat Ekspres Cabang Surabaya, semakin meningkat. Hal ini tidak lepas dari kualitas keseluruhan pada bidang Manajemen

maupun Karyawan di lapangan dalam hal ini adalah kurir si cepat ekspres itu sendiri, juga termasuk layanan website yang mudah diaplikasijian dan sangat membantu pelaggan dalam melakukan tracking / penelusuran barang yang diantarkan sampai tiba.

#### Uji Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.917	2.543		.361	.001
Kinerja	.239	.120	.194	3.991	.000
Disiplin Kerja	.723	.102	.691	7.100	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda yang sudah dilakukan, didapatkan nilai constanta sebesar 0.917, nilai b1 untuk variabel kinerja sebesar 0.239 dan nilai b2 dari disiplin kerja sebesar 0.723.

Dari penjelasan diatas maka dapat dirumuskan persamaan linier sederhana adalah sbb :

$$Y = 0.917 + 0.239X_1 + 0.723X_2 + e.$$

Penjelasan antara angka – angka yang ada dalam koefisien dan beta pada persamaan regresi linier berganda akan dijelaskan dibawah ini :

1. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 0.917, artinya jika variabel kinerja dan disiplin kerja dianggap konstan maka dapat diprediksi variabel kepuasan kerja naik sebesar 0.917 satuan.
2. Variabel kinerja (X1) pada model regres linier berganda diatas nilai koefisien sebesar 0.239, artinya apabila nilai variabel kinerja meningkat sebesar 1 dan yang lain konstan, maka dapat diprediksi nilai variabel kepuasan pelanggan turun sebesar 0.239 satuan.
3. Variabel Disiplin Kerja (X2) pada model regresi linier Berganda diatas nilai koefisien sebesar 0.723, artinya apabila nilai variabel Disiplin Kerja meningkat sebesar 1 dan yang lain konstan, maka dapat diprediksi nilai variabel Kepuasan Pelanggan turun sebesar 0.723.

#### Uji T

Berdasarkan hasil uji T yang diperoleh dari penelitian ini diketahui bahwa :

1. Variabel kinerja mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000. nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05 yang berarti bahwa kinerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maka hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara kinerja terhadap kepuasan pelanggan diterima.
2. Variabel disiplin kerja mendapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai signifikansi yang didapat lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan secara parsial disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

## Uji Simultan (Uji f)

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.171	2	10.085	18.017	.000 <sup>a</sup>
	Residual	28.309	47	.580		
	Total	48.480	49			

a. Predictors: (Constant), Disiplin Waktu, Kinerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, pada taraf signifikansi 5% dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan kinerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan si cepat express sehingga dapat diterima.

## Pembahasan

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja memiliki pengaruh Positive dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan SiCepat. Ini menggambarkan bahwa Kinerja yang dimiliki oleh Jasa Pengiriman SiCepat memberikan kontribusi yang memadai jika dinilai sebagai bagian yang terpisah, sehingga dibutuhkan factor lain yang dapat bersama-sama memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Virgiawansyah et al., (2019) berjudul pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen yang menyatakan bahwa kinerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Moehariono, (2014) kinerja atau merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Disiplin Waktu memiliki pengaruh Positive dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan SiCepat. Ini menggambarkan bahwa Disiplin Waktu yang dimiliki oleh Jasa Pengiriman SiCepat memberikan kontribusi yang memadai sebagai bagian yang terpisah, sehingga dibutuhkan factor lain yang dapat bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto & Pradana, (2021) berjudul pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Hasibuan dalam Sinambela, (2021) menyatakan bahwa Disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Hasil studi ini menunjukkan adanya pengaruh positif manfaat yang dirasakan pelanggan pada sikap mereka terhadap layanan SiCepat. Dengan demikian, semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh pelanggan dari Jasa Pengiriman SiCepat yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula sikap positif pelanggan terhadap layanan ini.

Pelanggan merasakan manfaat Jasa Pengiriman SiCepat ini karena kelebihan yang dimiliki oleh layanan ini dibandingkan dengan metode lainnya. Dimana pelanggan merasakan bahwa dengan layanan Jasa Pengiriman SiCepat ini, para pelanggan dapat melakukan transaksi lebih cepat dan mudah dibandingkan dengan metode lainnya.

## E. PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan mengenai beberapa hal mengenai kinerja dan disiplin waktu terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi Sicepat Express Surabaya Sebagai berikut :

1. Kinerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan SiCepat. Ini menggambarkan bahwa Kinerja yang dimiliki oleh Jasa Pengiriman SiCepat memberikan kontribusi yang memadai jika dinilai sebagai bagian yang terpisah, sehingga dibutuhkan factor lain yang dapat bersama-sama memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Disiplin kerja memiliki pengaruh Positive dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan SiCepat. Ini menggambarkan bahwa Disiplin Waktu yang dimiliki oleh Jasa Pengiriman SiCepat memberikan kontribusi yang memadai sebagai bagian

yang terpisah, sehingga dibutuhkan factor lain yang dapat bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. terdapat pengaruh positif secara bersama-sama dari variabel kinerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan konsumen Sicepat Express Surabaya. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian dengan uji F yang diperoleh nilai F hitung sebesar 18.017 dengan signifikansi 0.000 yang lebih kecil dari 0.05.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan, maka dapat disampaikan saran – saran berikut ini :

1. Dalam meningkatkan hasil penelitian yang selanjutnya, maka perlu mempertimbangkan adanya factor selain Kualitas Layanan sebagai variable independent, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dalam penelitian yang variabelnya sama.
2. Guna memberikan keberagaman variable sebagai factor yang menjadi dasar penelitian, maka Promosi dapat di tambahkan dengan factor lain yang bisa menjadikan keakuratan dan validitas penelitian.
3. Kualitas Layanan dan Promosi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pemilik Konter SR Cellular, sehingga dapat dijadikan dasar untuk penelitian selanjutnya dengan menambahkan faktor independen lain maupun dengan metode penelitian yang berbeda pula, sehingga dapat menambah keilmuan dengan kontribusi penelitian yang lebih baik

#### **Daftar Pustaka**

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing*

*Managemen 15 Th Edition Pearson Education. Inc.*

Mangkunegara, A. A. A. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan.*

Moehiono, P. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.*

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Manajemen, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P. Jakarta: Erlangga.*

Siagian, S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia.*

Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja. Bumi Aksara.*

Soetrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia. Kencana.*

Sugiyono, P. D. (2013). *Metode penelitian manajemen. Bandung: Alfabeta, CV.*

Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.*

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.*

Virgiawansyah, E., Utomo, B. B., & Rosyid, R. (2019). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa, 5(06).*

Wijayanto, F., & Pradana, M. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Pemasang. EProceedings of Management, 8(5).*

Zainal, V. R., Ramly, H. M., Mutis, T., & Arafah, W. (2019). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik.*





### **BIODATA PENULIS**

Diki Budi Febrianto, Lahir di Mojokerto tanggal 7 Maret tahun 1995. Penulis memulai pendidikan pada jenjang sekolah dasar ditempuh di SDN Gading 6 Surabaya tamat pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan Pendidikan pada jenjang sekolah menengah pertama ditempuh di SMP Taruna Jaya Surabaya Tamat pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan pada jenjang Sekolah menengah atas ditempuh di SMK 45 Surabaya tamat pada tahun 2013 lalu kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang sarjana di sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Pemuda Surabaya dengan program studi manajemen selama 8 semester atau 4 tahun dan lulus ditahun 2022. Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah S.W.T. dan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Pengaruh kinerja dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan di sicepat express Surabaya”.