

ABSTRAK

PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung merupakan sebuah bisnis produk dan jasa khusus pada bidang distribusi. PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung berdiri sejak 11 November 1992. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung peneliti menemukan permasalahan terkait kepuasan pelanggan yang mengalami kenaikan dan penurunan yang cukup signifikan, hal ini disebabkan belum maksimalnya ketepatan waktu pengiriman produk yang diberikan kepada para pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum pada PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung. Untuk mengetahui pelaksanaan ketepatan waktu pengiriman produk PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung. Untuk mengetahui kondisi kepuasan pelanggan PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan yang ada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung. Untuk mengetahui hambatan dan upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan yang ada pada PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan Observasi Non-Partisipan, Wawancara Terstruktur, dan Kuisisioner (Angket). Kuisisioner disebarkan kepada pelanggan PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung sebanyak 60 responden, dengan menggunakan rumus waktu. Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas Instrumen, Uji Reliabilitas Instrumen, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian yang didapatkan ialah Ketepatan waktu pengiriman produk pada PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, berada pada taraf yang buruk karena ketepatan waktu pengiriman produk yang diberikan belum optimal, sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian statistik diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dari ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, Koefisien determinasi sebesar 72,9%. Dengan demikian ketepatan waktu pengiriman produk mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 72,9% sedangkan sisanya sebesar 27,1% merupakan pengaruh dari variabel eksternal atau diluar penelitian yang tidak teridentifikasi misalnya penetapan harga, loyalitas pelanggan, dan fasilitas yang kurang mendukung.

Kata kunci: Ketepatan Waktu Pengiriman Produk, Kuantitatif, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung is a product and service business specifically in the distribution sector. PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung was established on November 11, 1992. Based on the results of research conducted at PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, researchers found problems related to customer satisfaction which experienced significant increases and decreases, this was due to the lack of timely delivery of products provided to customers. customer.

This study aims to determine the general description of PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung. To find out the implementation of the timely delivery of PT Sinar Niaga Sejahtera's products in Bandung. To determine the condition of customer satisfaction PT Sinar Niaga Sejahtera in Bandung. To find out how much influence the timeliness of product delivery has on customer satisfaction at PT Sinar Niaga Sejahtera in Bandung. To find out the obstacles and what efforts were made in overcoming the timeliness of product delivery to customer satisfaction at PT Sinar Niaga Sejahtera in Bandung.

This research method is descriptive quantitative. Data collection techniques with non-participant observation, structured interviews, and questionnaires (Questionnaires). Questionnaires were distributed to customers of PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung as many as 60 respondents, using the time formula. Data analysis techniques used Instrument Validity Test, Instrument Reliability Test, Simple Linear Regression Analysis, Hypothesis Testing, and Coefficient of Determination.

The research results obtained are the timeliness of product delivery at PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, which is at a bad level because the timeliness of product delivery is not optimal, so this affects customer satisfaction. The results of statistical tests obtained that there is a positive influence from the timeliness of product delivery on customer satisfaction at PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, the coefficient of determination is 72.9%. Thus the timeliness of product delivery affects customer satisfaction by 72.9% while the remaining 27.1% is the influence of external variables or outside research that is not identified, for example pricing, customer loyalty, and facilities that are less supportive.

Keywords: *Product Delivery Timeliness, Quantitative, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung nyaéta usaha produk jeung jasa husus dina séktor distribusi. PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung diadegkeun dina tanggal 11 Nopémber 1992. Dumasar kana hasil panalungtikan anu dilaksanakeun di PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, panalungtik manggihan masalah anu aya patalina jeung kapuasan nasabah anu ngalaman kanaékan jeung panurunan anu signifikan, ieu alatan kurangna pangiriman tepat waktu. produk nu disadiakeun pikeun konsumén.

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikanyaho gambaran umum PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung. Pikeun manggihan palaksanaan pangiriman tepat waktu produk PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung. Pikeun nangtukeun kaayaan kapuasan nasabah PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung. Pikeun mikanyaho sabaraha pangaruh ketepatan waktu pangiriman produk kana kapuasan pelanggan di PT Sinar Niaga Sejahtera di Bandung. Pikeun mikanyaho kendala-kendala jeung usaha naon waé anu dilaksanakeun dina ngungkulan katepatan waktu pangiriman produk pikeun kasugemaan nasabah di PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung.

Métode ieu panalungtikan nya éta déskriptif kuantitatif. Téhnik ngumpulkeun data kalayan observasi non partisipan, wawancara terstruktur, jeung angkét (Questioner). Kuesioner disebarkeun ka konsumén PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung saloba 60 réspodén, ngagunakeun rumus waktu. Téhnik analisis data digunakeun Uji Validitas Instrumén, Uji Réliabilitas Instrumén, Analisis Regresi Linier Basajan, Uji Hipotesis, jeung Koéfisién Determinasi.

Hasil panalungtikan anu dimeunangkeun nya éta ketepatan waktu pangiriman produk di PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung anu aya dina tingkat anu goréng lantaran katepatan waktu pangiriman produk henteu optimal, ku kituna mangaruhan kana kasugemaan nasabah. Hasil uji statistik dimeunangkeun aya pangaruh positif tina ketepatan waktu pangiriman produk kana kapuasan nasabah di PT Sinar Niaga Sejahtera Bandung, koefisien determinasi 72,9%. Ku kituna katepatan waktu pangiriman produk mangaruhan kapuasan konsumén ku 72,9% sedengkeun sésana 27,1% mangrupa pangaruh variabel éksternal atawa panalungtikan luar anu teu diidentifikasi, contona harga, kasatiaan customer, sarta fasilitas anu kirang ngarojong.

Kata Kunci: Ketepatan Pangiriman Produk, Kuantitatif, Kapuasan Pelanggan