

ABSTRAK

CV. Timur Jaya Elektronik merupakan perusahaan yang bergerak dibidang industry yang menjual berbagai macam barang-barang elektronik seperti televisi, kulkas, *ac*, dan peralatan listrik lainnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya permasalahan yang disebabkan oleh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di CV. Timur Jaya Elektronik Sumedang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan penyebaran angket. Teknik analisis data yang akan diuji yaitu uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien korelasi rank spearman, koefisien determinasi dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan konsumen menurut uji regresi linear sederhana, sedangkan menurut korelasi Rank Spearman pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan konsumen kuat dan berdasarkan hasil koefisien determinasi ketepatan waktu pengiriman produk terhadap kepuasan konsumen di CV. Timur Jaya Elektronik Sumedang terdapat pengaruh positif dan signifikan dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Saran yang peneliti dapat kemukakan yaitu lebih teliti dalam memberikan informasi pengiriman produk kepada konsumen, agar tidak ada kesalah pahaman antara perusahaan dengan konsumen. Serta memberikan waktu pengiriman yang tepat.

Kata kunci : Ketepatan Waktu Pengiriman Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

CV. Timur Jaya Elektronik is a company engaged in the industry that sells various kinds of electronic goods such as televisions, refrigerators, ac, and other electrical equipment. Based on the results of the study, it shows that there are problems caused by the timeliness of product delivery to customer satisfaction.

The purpose of this study was to determine the effect of product delivery timeliness on customer satisfaction at CV. Timur Jaya Elektronik Sumedang. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. Data collection techniques in this study are observation, interview and questionnaire distribution. The data analysis techniques to be tested are validity test, reliability test, simple linear regression, spearman rank correlation coefficient, coefficient of determination and t test.

Based on the results of the study, it shows that there is a positive influence between the timeliness of product delivery on customer satisfaction according to the simple linear regression test, while according to the Rank Spearman correlation the effect of product delivery timeliness on customer satisfaction is strong and based on the results of the coefficient of determination of product delivery timeliness on customer satisfaction at CV. Timur Jaya Elektronik Sumedang there is a positive and significant influence and the rest is influenced by other factors.

The suggestion that researchers can put forward is to be more thorough in providing product delivery information to consumers, so that there is no misunderstanding between the company and consumers. As well as providing the right delivery time.

Keywords: Product Delivery Timeliness, Customer Satisfaction

ABSTRAK

CV. Timur Jaya Elektronik nyaéta pausahaan anu beroperasi dina séktor industri anu ngajual rupa-rupa barang éléktronik saperti televisi, kulkas, AC jeung alat-alat listrik séjénna. Dumasar kana hasil panalungtikan, nuduhkeun yén aya masalah anu disababkeun ku katepatan waktu pangiriman produk kana kapuasan konsumen.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho pangaruh waktu pangiriman produk kana kapuasan konsumen di CV. Timur Jaya Electronics Sumedang. Ieu panalungtikan ngagunakeun métode déskriptif kalawan pamarekan kuantitatif. Téhnik ngumpulkeun data dina ieu panalungtikan nya éta obsérvasi, tanya jawab jeung ngadistribusikaeun angkét. Téhnik analisis data anu baris diujikeun nyaéta uji validitas, uji réliabilitas, régrési liniér basajan, koefisien korelasi rank Spearman, koefisien determinasi jeung uji t.

Dumasar kana hasil panalungtikan, nuduhkeun yén aya pangaruh anu positip antara katepatan waktu pangiriman produk kana kapuasan konsumen dumasar kana uji régrési linier basajan, sedengkeun nurutkeun korelasi Spearman Rank pangaruh katepatan waktu pangiriman produk kana kapuasan konsumen kuat. Sarta dumasar kana hasil koefisien determinasi pangiriman produk tina kapuasan konsumen di CV. Timur Jaya Elektronik Sumedang miboga pangaruh positif jeung signifikan sarta sésana dipangaruhan ku faktor séjén.

Saran anu bisa ditepikeun ku panalungtik nyaéta sangkan leuwih taliti dina méré informasi pangiriman produk ka konsumén, sangkan teu aya salah paham antara pausahaan jeung konsumen. Kitu ogé nyayogikeun waktos pangiriman anu pas.

Kata Kunci: Katepatan Waktu Pangiriman Produk, Kapuasan Konsumén