

PENGARUH BIAYA PENGIRIMAN, KETEPATAN WAKTU, DAN AKSESIBILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TITIP (JASTIP) DI KABUPATEN MIMIKA

**Muh. Al-Azhar Jamaluddin¹, Arum Santi Presilia Santoso², Winda Astika Ohoirenan³,
Yahya Nusa⁴**

^{1,2,3,4}STIE Jambatan Bulan

Email: muhalazharj@gmail.com¹, arumsantisantoso@gmail.com²,
windastika20@gmail.com³, yahya.nusa@gmail.com⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya pengiriman, ketepatan waktu, dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa titip (jastip) di Kabupaten Mimika. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan jastip. Hasil analisis menunjukkan bahwa biaya pengiriman dan aksesibilitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara ketepatan waktu memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan. Secara simultan, ketiga variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan aksesibilitas sebagai faktor dominan. Penelitian ini menegaskan pentingnya aksesibilitas yang mudah, biaya yang terjangkau, serta perbaikan dalam ketepatan waktu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi ini memberikan panduan bagi pelaku usaha jasa titip dan pembuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dengan tantangan logistik seperti Kabupaten Mimika.

Kata Kunci: Jasa Titip (Jastip), Biaya Pengiriman, Ketepatan Waktu, Aksesibilitas, Kepuasan Pelanggan, Kabupaten Mimika.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of shipping costs, timeliness, and service accessibility on customer satisfaction with entrusted purchase services (jastip) in Mimika Regency. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to jastip service users. The analysis revealed that shipping costs and service accessibility positively and significantly affect customer satisfaction, while timeliness has a positive but insignificant effect. Simultaneously, these three variables significantly influence customer satisfaction, with accessibility being the dominant factor. This study underscores the importance of easy accessibility, affordable shipping costs, and improved timeliness in enhancing customer satisfaction. The findings guide jastip service providers and policymakers to improve service quality in line with the needs of communities in regions facing logistical challenges like Mimika Regency.

Keywords: *Entrusted Purchase Services (Jastip), Shipping Costs, Timeliness, Accessibility, Customer Satisfaction, Mimika Regency.*

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan digitalisasi telah mengubah pola konsumsi masyarakat secara signifikan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memudahkan masyarakat dalam mengakses barang dan jasa melalui platform digital. Hal ini mendorong pertumbuhan e-commerce sebagai salah satu motor penggerak utama dalam transformasi aktivitas ekonomi. Tidak hanya di kawasan perkotaan, fenomena ini juga telah merambah ke daerah-daerah terpencil, meskipun terdapat tantangan dalam hal infrastruktur dan konektivitas yang tidak merata.

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan ribuan pulau, menghadapi tantangan logistik yang kompleks. Banyak wilayah, termasuk Kabupaten Mimika di Papua Tengah, memiliki keterbatasan akses transportasi dan infrastruktur yang memadai. Kondisi ini menyebabkan keterbatasan pilihan pengiriman barang, lamanya waktu pengantaran, serta tingginya biaya logistik. Masyarakat di daerah-daerah tersebut sering kali kesulitan memperoleh barang dari kota besar. Dalam menghadapi situasi ini, solusi kreatif seperti layanan jasa titip (jastip) mulai berkembang pesat.

Jastip adalah bentuk layanan berbasis kepercayaan, di mana individu atau kelompok menawarkan jasa untuk membeli barang dari tempat tertentu, biasanya dari kota besar atau luar negeri, dan mengirimkannya kepada pemesan dengan imbalan tertentu. Layanan ini populer karena fleksibilitasnya, kecepatan, serta kemampuan untuk menyediakan barang-barang yang tidak tersedia di daerah tertentu. Di Kabupaten Mimika,

layanan jastip menjadi solusi penting untuk menjembatani keterbatasan akses terhadap barang konsumsi. Namun, kepuasan pelanggan terhadap layanan ini sangat bergantung pada beberapa faktor utama, yaitu biaya pengiriman, ketepatan waktu, dan aksesibilitas layanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Elvhidia et al., (2023), waktu pengiriman, biaya layanan, dan keandalan menjadi faktor dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan logistik Zaintara, (2023). menambahkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu layanan. Dalam konteks jastip yang bersifat informal dan personal, aspek-aspek ini menjadi lebih penting karena tidak adanya standar layanan seperti pada perusahaan ekspedisi konvensional.

Selain itu, penelitian oleh Sulistyadi & Oetomo, (2016) menekankan bahwa aksesibilitas layanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini relevan dengan kondisi Kabupaten Mimika, di mana masyarakat mengandalkan kemudahan komunikasi dengan penyedia jasa, kemudahan pemesanan, serta pelacakan barang untuk mendukung layanan jastip.

Kabupaten Mimika, sebagai daerah studi, memiliki keunikan tersendiri. Selain tantangan geografis, budaya konsumsi masyarakat Mimika telah berkembang seiring meningkatnya akses digital. Namun, keterbatasan pilihan layanan pengiriman barang masih menjadi kendala

utama. Oleh karena itu, layanan jastip menjadi solusi yang efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat lokal. Meski demikian, belum banyak studi yang secara sistematis mengkaji bagaimana biaya pengiriman, ketepatan waktu, dan aksesibilitas memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks jastip, khususnya di wilayah timur Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh biaya pengiriman, ketepatan waktu, dan aksesibilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa titip di Kabupaten Mimika. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas bagi pelaku jastip maupun pengambil kebijakan lokal dalam merancang layanan distribusi barang yang lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat Mimika.

LANDASAN TEORI

Biaya Pengiriman

Biaya pengiriman merupakan biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam rangka mengirimkan barang ke pelanggan. Biaya pengiriman adalah biaya yang dibebankan kepada pelanggan untuk pengiriman barang atau produk dari penjual ke alamat tujuan yang ditentukan (Salam et al., 2024). Biaya operasional atau biaya pengiriman merupakan biaya yang mutlak ada dalam perusahaan baik perusahaan manufaktur maupun jasa (Nugraha et al., 2019). Biaya pengiriman adalah perkalian antara berat barang dikalikan dengan tarif yang berlaku. Semakin berat dan jauh barang akan dikirim maka ongkos kirim yang dikenakan akan semakin besar (Manurung et al., 2024).

Ketepatan Waktu

Menurut Handoko (2010), ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak (Hafizha et al., 2019). Menurut Jaya & Mahfudz (2018) Ketepatan waktu adalah ketika pesanan terkirim secara lengkap dan tepat pada tanggal yang disepakati antara pihak antara penjual dan konsumen hingga saatnya produk sampai ke alamat tujuan (Utomo & Putra, 2024). Ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Ketidakpastian waktu sampai pengiriman barang dengan waktu yang dijanjikan layanan dapat menjadi salah satu faktor yang menurunkan rasa puas dalam diri konsumen (Ardila & Irawan, 2022).

Aksesibilitas Layanan

Dalam Kamus Bahasa Inggris Wojowasito (2009:2) mengatakan bahwa *accessibility* adalah hal yang mudah dicapai. Artinya aksesibilitas tidak hanya sekedar kesediaan segala sesuatu, namun juga kesediaan yang mudah dicapai. Sutantono (2014:1) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah “hak atas akses yang merupakan layanan kebutuhan melakukan perjalanan yang mendasar. Dalam hal ini aksesibilitas harus disediakan oleh pemerintah terlepas dari digunakannya moda transportasi yang disediakan tersebut oleh masyarakat.” Kemudian Sutantono (2014:24) menambahkan bahwa “Aksesibilitas merupakan suatu ukuran potensial atau kemudahan orang untuk mencapai tujuan dalam suatu perjalanan.

Karakteristik sistem transportasi ditentukan oleh aksesibilitas. Aksesibilitas memberikan pengaruh pada beberapa lokasi kegiatan atau tata guna lahan. Lokasi kegiatan juga memberikan pengaruh pada pola perjalanan untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Pola perjalanan ini kemudian mempengaruhi jaringan transportasi dan akan pula memberikan pengaruh pada sistem transportasi secara keseluruhan” (Sulistiyadi & Oetomo, 2016).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau puas yang diterima oleh pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa dan bagaimana produk atau jasa tersebut memenuhi ekspektasi tersebut (Manurung et al., 2024). Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan (Salam et al., 2024).

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2019) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapannya. Dengan terciptanya kepuasan konsumen membuat adanya hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen, menjadi dasar untuk konsumen dapat menggunakan jasa tersebut kembali, bahkan sampai merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa yang sama. Dalam memenangkan persaingan antar jasa titip maka pelaku bisnis dapat menerapkan kualitas pelayanan yang baik,

menumbuhkan kepercayaan konsumen dan menetapkan harga yang sesuai merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Dorce Fransiska Y Mehue & Louis Soemadi Bopeng, 2024).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:44) metode asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner ini dibagikan kepada responden baik secara langsung maupun secara *online* melalui *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa titip yang berada di wilayah Kota Timika, Kabupaten Mimika. Teknik analisis data adalah menggunakan uji instrument penelitian dan uji asumsi klasik. Alat analisis yang digunakan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji instrument penelitian

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen

penelitian memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, yaitu sebesar 0,196. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini tergolong valid.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, variabel bebas yang meliputi biaya (X1), waktu (X2), aksesibilitas (X3), serta variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y), masing-masing memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,5. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel tersebut reliabel dan layak digunakan dalam tahap analisis berikutnya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Analisis regresi linear berganda

Tabel

Hasil uji analisis regresi linear berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-2.418	3.484		.491
	Biaya	.354	.121	.327	.005
	Waktu	.168	.112	.167	.140
	Aksesibilitas	.601	.161	.488	.001

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diatas, maka dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut :

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

$$Y = -2.418X_1 + 0.354X_2 + 0.168 + 0.601X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X1 = Tarif Pengiriman

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Ketepatan Waktu

b1, b2, b3 = Koefisien Regresi

e = Standar error

dengan interpretasinya sebagai berikut :

- Konstanta (a) sebesar -2,418 memberi arti bahwa apabila variabel bebas Biaya (X1), Waktu (X2), dan Aksesibilitas (X3) bernilai nol atau tidak ada, maka besarnya variabel terikat Kepuasan (Y) adalah negatif, yaitu -2,418. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa kontribusi dari ketiga variabel bebas, tingkat kepuasan cenderung menurun.
- Koefisien regresi Biaya (X1) bernilai positif, yaitu 0,354, yang berarti bahwa jika biaya semakin terjangkau, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Artinya, variabel Biaya memiliki hubungan searah dengan peningkatan Kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,005 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh Biaya terhadap Kepuasan adalah signifikan secara statistik.
- Koefisien regresi Waktu (X2) bernilai positif, yaitu 0,168, yang berarti bahwa jika waktu pelayanan semakin baik atau efisien, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Artinya, variabel Waktu memiliki hubungan searah dengan Kepuasan. Namun, nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,140 > 0,05, sehingga pengaruh Waktu terhadap Kepuasan tidak signifikan secara statistik.
- Koefisien regresi Aksesibilitas (X3) bernilai positif, yaitu 0,601, yang berarti bahwa jika aksesibilitas pelayanan semakin baik dan mudah dijangkau, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Artinya, variabel Aksesibilitas memiliki hubungan searah dengan peningkatan Kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 < 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh Aksesibilitas

terhadap Kepuasan adalah sangat signifikan secara statistik.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, dengan ketentuan bahwa pengaruh dianggap signifikan apabila nilai signifikansi (Sig.) < 0,05. Adapun hasil analisis uji t dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pengaruh Biaya terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $2,921 > t$ tabel (sekitar 1,987). Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima.

- b. Pengaruh Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,140 > 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $1,503 < t$ tabel (sekitar 1,987). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ditolak. Artinya, pengaruh waktu tidak signifikan secara statistik.

- c. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $3,734 > t$ tabel (sekitar 1,987). Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	248.236	3	82.745	15.980	.000 ^b
Residual	238.184	40	5.178		
Total	486.420	49			

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah Biaya, Waktu, dan Aksesibilitas, sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan.

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 15,980 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibangun signifikan secara statistik. Artinya, secara simultan variabel Biaya, Waktu, dan Aksesibilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh secara bersama-sama dari Biaya, Waktu, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan pelanggan ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dimana Biaya, Waktu, dan Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714 ^a	.510	.478	2.276

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen secara

bersama-sama dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah Biaya, Waktu, dan Aksesibilitas, sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,510. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 51,0% variasi atau perubahan dalam Kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, yaitu Biaya, Waktu, dan Aksesibilitas. Sementara itu, sisanya sebesar 49,0% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi ini yang tidak diteliti dalam penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,478 menunjukkan nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan terhadap jumlah variabel dalam model. Ini digunakan untuk menghindari bias akibat jumlah variabel independen, dan memperkuat kesimpulan bahwa model ini memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Biaya terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji t menunjukkan bahwa biaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 ($< 0,05$) dan nilai t-hitung sebesar 2,921 ($> t$ -tabel). Hal ini menunjukkan bahwa semakin terjangkau biaya atau tarif jasa titip yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan jasa titip di Kabupaten Mimika, yang masih berkembang dan memiliki akses terbatas terhadap alternatif layanan serupa, faktor biaya menjadi pertimbangan penting karena pelanggan sangat sensitif terhadap pengeluaran, terutama dalam transaksi informal yang bergantung pada kepercayaan.

Temuan ini diperkuat oleh Elvhidia et al, (2023) yang menekankan bahwa harga atau biaya layanan merupakan komponen penting dalam kepuasan pelanggan logistik. Biaya yang transparan dan sesuai dengan ekspektasi akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut. Pelanggan merasa puas ketika biaya yang dibayarkan sebanding dengan kualitas dan manfaat layanan yang diterima.

Senada dengan itu, Hafizha et al., (2019) dalam studinya di J&T Express juga menunjukkan bahwa tarif pengiriman yang terjangkau dan sesuai kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam layanan pengiriman cepat dan berbasis kepercayaan. Mereka menegaskan bahwa tarif yang terlalu tinggi tanpa dibarengi dengan kejelasan manfaat akan menurunkan loyalitas pelanggan dan menghambat pembelian ulang. Oleh karena itu, dalam konteks layanan jasa titip di Mimika, strategi penentuan biaya yang cermat dan transparan menjadi kunci utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan memperkuat posisi layanan di tengah persaingan dan keterbatasan wilayah.

2. Pengaruh Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji t, variabel waktu memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan secara statistik, dengan nilai signifikansi sebesar 0,140 ($> 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun ketepatan waktu pengiriman dianggap penting oleh pelanggan, pengaruhnya belum cukup kuat untuk secara langsung meningkatkan kepuasan dalam konteks Kabupaten Mimika. Pelanggan mungkin menyadari pentingnya waktu, tetapi faktor lain seperti biaya dan kemudahan akses

lebih dominan dalam membentuk persepsi mereka terhadap kualitas layanan jasa titip.

Kondisi ini dapat dijelaskan dari segi geografis dan infrastruktur daerah yang belum optimal. Kabupaten Mimika memiliki wilayah yang tersebar, akses transportasi yang terbatas, dan kondisi cuaca yang sering tidak menentu. Hal ini mendorong pelanggan untuk memiliki toleransi lebih terhadap keterlambatan pengiriman. Dalam situasi seperti ini, ketepatan waktu cenderung dianggap sebagai bonus tambahan, bukan elemen utama yang memengaruhi kepuasan secara langsung. Namun demikian, hal ini tidak berarti bahwa waktu pengiriman bisa diabaikan sepenuhnya. Justru, perusahaan yang mampu menjanjikan dan menepati waktu pengiriman di tengah tantangan geografis seperti Mimika berpotensi memperoleh kepercayaan dan keunggulan kompetitif lebih tinggi.

Hasil ini sejalan dengan pandangan Hafizha et al., (2019) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu adalah salah satu indikator utama dalam menilai kepuasan layanan logistik. Selain itu, menurut Elvhidia et al, (2023), pelanggan akan merasa lebih puas jika pengiriman dilakukan sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan. Oleh karena itu, meskipun tidak signifikan dalam jangka pendek, aspek waktu tetap relevan dalam jangka panjang. Ketika infrastruktur membaik dan ekspektasi pelanggan meningkat, ketepatan waktu akan menjadi aspek krusial yang tidak bisa diabaikan oleh penyedia layanan jasa titip.

3. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Aksesibilitas merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam layanan jasa titip yang mengandalkan interaksi cepat dan mobilitas tinggi. Dalam

penelitian ini, Variabel aksesibilitas menunjukkan pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 dan t-hitung 3,734 ($>$ t-tabel). Aksesibilitas yang dimaksud mencakup kemudahan dalam memesan layanan, kejelasan informasi, serta kemudahan pelanggan dalam menjangkau tempat atau titik layanan. Semakin mudah akses terhadap layanan, semakin besar peluang bagi pelanggan untuk merasa puas dan tetap menggunakan jasa yang sama.

Hasil ini sejalan dengan temuan Hidayatullah et al., (2020) yang menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan penumpang angkutan umum di Kota Malang. Dalam kajian tersebut, aksesibilitas diukur melalui indikator waktu tempuh, ketersediaan jalur, serta kemudahan menjangkau lokasi. Mereka menyimpulkan bahwa semakin baik aksesibilitas suatu layanan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Dalam konteks jasa titip di Kabupaten Mimika, hal ini sangat relevan mengingat wilayah tersebut memiliki tantangan geografis tersendiri, yang membuat aspek kemudahan akses menjadi faktor kunci dalam persepsi pelanggan.

Lebih lanjut, Sulistyadi & Oetomo, (2016) juga menegaskan bahwa aksesibilitas memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan bahkan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian mereka terhadap pelanggan PT. Mitra Pinasthika Mulia, ditemukan bahwa aksesibilitas seperti kondisi jalan, waktu tempuh, dan kelengkapan layanan sangat berperan dalam membentuk pengalaman pelanggan secara menyeluruh. Aksesibilitas yang tinggi menciptakan rasa efisiensi, kenyamanan, dan keterjangkauan, yang pada akhirnya

meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam layanan jasa titip, peningkatan aksesibilitas menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui penyediaan kanal komunikasi yang cepat (seperti media sosial atau aplikasi), pemetaan titik pengantaran yang lebih fleksibel, serta jaminan respons cepat terhadap permintaan pelanggan. Jika penyedia jasa titip mampu mempertahankan dan mengembangkan dimensi aksesibilitas secara konsisten, maka loyalitas pelanggan juga dapat tercapai secara berkelanjutan.

4. Pengaruh Simultan Biaya, Waktu, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji F, nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan F-hitung sebesar 15,980, yang menunjukkan bahwa variabel biaya (X1), waktu (X2), dan aksesibilitas (X3) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Artinya, ketiga faktor ini secara bersama-sama memengaruhi sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap layanan jasa titip yang mereka gunakan. Temuan ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat ditentukan hanya oleh satu dimensi layanan saja, melainkan merupakan hasil dari interaksi berbagai komponen penting dalam sistem layanan yang terpadu.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,510 menunjukkan bahwa 51% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas tersebut. Sementara sisanya, sebesar 49%, dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kepercayaan terhadap penyedia jasa, kualitas komunikasi pelanggan, promosi, kenyamanan, maupun kondisi

eksternal seperti infrastruktur atau cuaca. Meskipun tidak sempurna, nilai ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan cukup kuat untuk menjadi dasar dalam merancang strategi peningkatan pelayanan, khususnya di daerah dengan karakteristik unik seperti Kabupaten Mimika.

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Utomo & Putra, (2024) yang dalam penelitiannya pada pelanggan PT. TIKI Semarang, menemukan bahwa tarif pengiriman, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai R^2 sebesar 63,2%. Sementara itu, Hafizha et al., (2019) juga menemukan bahwa kombinasi variabel kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas secara bersamaan memengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 45,4%. Kedua penelitian tersebut memperkuat bahwa pendekatan simultan terhadap berbagai aspek layanan memang relevan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, hasil ini juga diperkuat oleh temuan Hidayatullah et al., (2020) yang secara khusus menyoroti pentingnya aksesibilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks angkutan umum di Kota Malang, aksesibilitas yang diukur dari jarak layanan, waktu tempuh, dan kenyamanan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks jasa titip, aksesibilitas mencakup kemudahan melakukan pemesanan, pelacakan barang, komunikasi digital, dan jangkauan layanan. Maka dari itu, aspek aksesibilitas perlu menjadi bagian dari strategi layanan, karena pelanggan akan cenderung lebih puas jika mereka merasa tidak mengalami hambatan untuk mengakses dan berinteraksi dengan layanan yang mereka butuhkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, penyedia layanan jasa titip harus mengintegrasikan strategi pada tiga dimensi utama: biaya yang terjangkau, waktu pengiriman yang tepat, serta aksesibilitas yang mudah dan efisien. Ketika ketiga aspek ini dijalankan secara konsisten dan simultan, maka bukan hanya kepuasan yang meningkat, tetapi juga loyalitas pelanggan akan lebih mudah terbentuk. Hal ini menjadi sangat penting, terutama di wilayah-wilayah seperti Kabupaten Mimika, yang memiliki tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur, sehingga pelanggan cenderung lebih selektif dan sensitif terhadap aspek-aspek pelayanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa biaya pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa tarif yang terjangkau meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks Kabupaten Mimika yang menghadapi keterbatasan infrastruktur. Ketepatan waktu juga memiliki pengaruh positif, meskipun tidak signifikan secara statistik. Keterbatasan akses transportasi dan kondisi geografis membuat pelanggan lebih toleran terhadap keterlambatan pengiriman. Sementara itu, aksesibilitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudahan dalam memesan, memperoleh informasi, dan pelacakan barang menjadi faktor utama yang meningkatkan pengalaman pelanggan. Secara keseluruhan, biaya pengiriman, ketepatan waktu, dan aksesibilitas layanan

secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan aksesibilitas menjadi faktor dominan.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, penyedia layanan jasa titip di Kabupaten Mimika disarankan untuk mengoptimalkan struktur biaya yang lebih transparan dan kompetitif, serta menawarkan promosi seperti diskon untuk pemesanan kolektif. Meskipun ketepatan waktu belum menjadi faktor signifikan, penyedia layanan perlu meningkatkan keandalan waktu pengiriman melalui kerja sama dengan mitra logistik yang efisien dan perencanaan rute yang lebih baik. Selain itu, pengembangan aksesibilitas layanan harus menjadi prioritas, seperti melalui platform digital yang mempermudah pemesanan, pelacakan, dan komunikasi dengan pelanggan. Pemerintah daerah juga dapat berperan dalam mendukung perbaikan infrastruktur transportasi guna meningkatkan efisiensi logistik di wilayah ini. Dengan pendekatan yang terintegrasi, layanan jasa titip dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 3 (4)* (Available online at: http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAM_BIS), 480–493.
- Dorce Fransiska Y Mehuel, Louis Soemadi Bopeng2, M. B. U. P. (2024).

- Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Ana Jasa Titip Manokwari)*. 7, 112–121.
- Elvhidia, Primadi, A., & Tohir, M. (2023). Analisis Pengaruh Waktu, Biaya dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Logistik. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara (JPSN)*, 1(3), 1–7. <https://siberpublisher.org/index.php/JPSN/article/view/218/149>
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Hidayatullah, S., Setyorini, Windhyastiti, I., & Rachmawati, I. K. (2020). *Peran Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator*. 2261–2274.
- Manurung, P. P., Rangkuti, S., Firah, A., Manajemen, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2024). Pengaruh Biaya Pengiriman Dan Estimasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia Di Medan. *Jurnal Bisnis Net*, 1, 2621–3982.
- Nugraha, E., Sari, R. M., Industri, T., Bandung, U. M., Industri, T., & Widyatama, U. (2019). Efektivitas Biaya Pengiriman Pada Perusahaan Roti Dengan Menggunakan Metode Transportasi. *Competitive*, 14(2), 21–26.
- Salam, A. A., Widjanarko, W., Dwikotjo, F., & Sumantyo, S. (2024). *Analisis Pengaruh Kecepatan , Akurasi , dan Biaya Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus CV Konita Agro Putra)*. 3.
- Sulistiyadi, suryawan andi, & Oetomo, hening widi. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5, 1–15.
- Utomo, W. T., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 41–52. <https://doi.org/10.30787/jiemb.v2i1.1408>
- Zaintara, M. Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 1(4). <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/520/530>.