

ABSTRAK

ARI IRAWAN, 22112038

**ANALISIS KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA J&T CARGO DI
KOTA SURABAYA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2026

**Kata Kunci : Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, Kepuasan
Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada J&T Cargo di Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Populasi penelitian adalah pelanggan J&T Cargo di Kota Surabaya, dengan sampel sebanyak 80 responden yang ditentukan menggunakan rumus pendekatan hair et,al. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai (0,011), Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai (0,000), Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai (0,000), Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai (0,045), Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai (0,004), Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai (0,008) dan Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh harga secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai (0,035). Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan harga yang sesuai harapan pelanggan meningkatkan kepuasan, sehingga mendorong loyalitas pelanggan J&T Cargo di Kota Surabaya.