

## ABSTRAK

Saat ini perkembangan *e-commerce* sangat banyak sehingga bisnis dibidang logistik sangat memberikan peluang bagi pertumbuhan industri logistik, terutama pelaku jasa kurir dan layanan ekspedisi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba memanfaatkan peluang bisnis ini. Contohnya, perusahaan penyedia jasa transportasi ikut memanfaatkan sektor logistik bahkan beberapa *startup e-commerce* juga mulai membangun logistiknya sendiri. Dari banyaknya perusahaan jasa pengiriman barang, Anteraja mendapatkan keluhan dan kritikan terbanyak dibandingkan jasa logistik lainnya, salah satunya terkait mengenai kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman. AnterAja memiliki 1.726 kantor cabang di seluruh Indonesia, dan yang terbanyak ada di daerah Bandung. Dengan banyaknya perusahaan-perusahaan sejenis yang bergerak di bidang yang sama, sangat besar kemungkinan bagi konsumen untuk beralih atau memilih untuk meninggalkan perusahaan Anteraja dan menggunakan jasa logistik lain. Oleh karena itu perusahaan harus beradaptasi dan meningkatkan daya saing khususnya terkait kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman untuk tetap menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besaran pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman AnterAja di Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Untuk mengumpulkan data, menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu dengan *accidental sampling* dan mengumpulkannya dari tanggapan 100 orang menggunakan kuisisioner yang dikirim melalui platform media sosial termasuk Instagram, Whatsapp, Line dan Twitter. Dengan bantuan SPSS 25, penelitian dianalisis dengan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda pada data yang sudah diolah.

Hasil analisis deskriptif mengungkapkan bahwa variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, ketepatan pengiriman, dan kepuasan pelanggan masuk kedalam kategori cukup baik dengan persentase masing-masingnya yaitu kualitas pelayanan 55%, ketepatan pengiriman 55%, dan kepuasan pelanggan 53%. Hasil uji hipotesis menunjukkan secara parsial dan simultan variabel kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja di Bandung. Sebesar 80,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yaitu promosi, harga dan lokasi sebesar 19,2%.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan