

# FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA JASA PENGIRIMAN PAXEL INDONESIA

Giffary Wibisono  
Manajemen Jejaring Bisnis

Stefanus Budi Widjaja  
Juliani Dyah Trisnawati

## ABSTRAK

Seiring dengan pesatnya perkembangan zaman, kemajuan di bidang teknologi mendukung perkembangan teknologi internet yang membantu kegiatan masyarakat terutama dalam bidang transaksi jual beli. pada zaman dahulu jual beli hanya dapat dilakukan secara langsung bertemu tatap muka namun sekarang dengan teknologi internet transaksi jual beli tidak perlu dilakukan secara tatap muka. Indonesia tercatat sebagai persentase pengguna internet yang menggunakan aplikasi layanan kurir tertinggi. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa kurir adalah Paxel, yang merupakan salah satu perusahaan yang cukup terkenal dalam menyediakan jasa pengiriman barang Indonesia. Paxel adalah perusahaan pengiriman berbasis teknologi yang berkomitmen untuk menyelesaikan tantangan jarak jauh Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi *customer satisfaction* pada jasa pengiriman Paxel Indonesia. Dari penelitian ini melibatkan 250 responden yang dianalisa dengan menggunakan metode AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis dinyatakan terdukung.

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Availability, Delivery Time, Shipping Cost, Information Quality*

*FACTORS AFFECTING THE CUSTOMER SATISFACTION PAXEL INFONESIA  
DELIVERY SERVICES*

Giffary Wibisono  
*Business Networking Management*

Stefanus Budi Widjaja  
Juliani Dyah Trisnawati

**ABSTRACT**

Along with the rapid development of the times, advances in technology support the development of internet technology which helps community activities, especially in the field of buying and selling transactions. In the past, buying and selling could only be done face to face, but now with internet technology, buying and selling transactions do not need to be done face to face. Indonesia is recorded as having the highest percentage of internet users who use courier service applications. One of the companies engaged in courier services is Paxel, which is a company that is quite well known for providing Indonesian goods delivery services. Paxel is a technology-based delivery company committed to solving Indonesia's long-distance challenges. This research aims to identify and explain the factors that affect customer satisfaction in Paxel Indonesia's delivery services. Data from this research involved 250 respondents who were analyzed using the AMOS method. The research results showed that all hypotheses were supported..

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Availability, Delivery Time, Shipping Cost, Information Quality*