

PENGARUH KEMAMPUAN NEGOSIASI, KECEPATAN LAYANAN, DAN KEDISIPLINAN KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV SUMBER TANI

Muhammad Tri Aditya Nur Ramadhon^{1*}, Itot Bian Raharjo², Moch. Wahyu Widodo³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur

adityaramadhon10@gmail.com^{1*}, itotbian@unpkediri.ac.id², wahyu.widodo@unpkdr.ac.id³

Informasi Artikel

Tanggal Masuk: 26/06/2026

Tanggal Revisi: 04/07/2026

Tanggal Diterima : 14/07/2026

Abstract

This study aims to identify the influence of negotiation skills, distribution service speed, and work discipline on customer satisfaction at CV Sumber Tani Kediri. The research method uses a quantitative approach using a questionnaire with a Likert scale of 1-5 to respondents determined using the non-probability sampling method and purposive technique with sample determination using quota sampling. Data analysis was performed using IBM SPSS Statistics 23 software through multiple linear regression tests. The results of partial analysis show that negotiation skills and work discipline have a significant effect on customer satisfaction, while distribution service speed has no partial effect. Simultaneously, the three independent variables have a joint effect on customer satisfaction. The novelty of this study lies in the integration of marketing negotiation theory, logistics service quality, and organizational behavior specifically in the local agribusiness B2B distribution sector which is still rarely studied.

Keywords: *Negotiation Skills, Distribution Service Speed, Work Discipline, Customer Satisfaction, Agribusiness Distribution*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani Kediri. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1 – 5 kepada responden yang ditentukan menggunakan metode non-probability sampling dan teknik purposive dengan penentuan sampel menggunakan quota sampling. Analisis data dilakukan menggunakan software IBM SPSS Statistics 23 melalui uji regresi linier berganda. Hasil analisis parsial menunjukkan kemampuan negosiasi dan kedisiplinan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kecepatan layanan distribusi tidak berpengaruh secara parsial. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh bersamaan terhadap kepuasan pelanggan. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi teori negosiasi pemasaran, kualitas layanan logistik, dan perilaku organisasi khusus pada sektor distribusi B2B agribisnis lokal yang masih jarang diteliti.

Kata Kunci: *Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan Pelanggan, Distribusi Agribisnis*

PENDAHULUAN

Sektor agribisnis memiliki peran penting dalam mendukung ketahanan pangan, pertumbuhan ekonomi, dan pembangunan pertanian yang berkelanjutan. Aktivitas distribusi sarana pertanian menjadi bagian penting dalam rantai pasok karena menjamin ketersediaan produk yang dibutuhkan petani dan pelaku usaha agribisnis. Distribusi yang efektif mampu meningkatkan efisiensi pemasaran, memperlancar arus barang, dan mendukung keberlangsungan usaha pertanian.[1] Keberhasilan perusahaan distribusi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyediakan produk, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan berperan dalam menciptakan kerja sama bisnis jangka panjang. Pelanggan yang memperoleh layanan sesuai harapan cenderung melakukan pembelian ulang, mempertahankan hubungan bisnis, dan memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain. Kondisi tersebut menjadikan kepuasan pelanggan sebagai indikator penting dalam menilai keberhasilan operasional perusahaan.[2] Kepuasan pelanggan merupakan indikator kunci pada kinerja suatu bisnis.[3] Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan harapan dengan kinerja yang diterima. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperbesar peluang pembelian ulang, dan memperkuat daya saing perusahaan. Ketidakpuasan pelanggan berpotensi menyebabkan pelanggan beralih kepada perusahaan lain yang dianggap mampu memberikan nilai lebih baik. Informasi

mengenai kepuasan pelanggan juga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas layanan perusahaan.[4] Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya, dan pengalaman yang dirasakan pelanggan selama proses transaksi. [5] Konteks distribusi sarana pertanian menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya menilai kualitas produk, tetapi juga memperhatikan kualitas interaksi dan layanan yang diberikan perusahaan. Kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja menjadi faktor yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kemampuan negosiasi merupakan keterampilan yang dibutuhkan perusahaan untuk membangun hubungan bisnis yang saling menguntungkan. Negosiasi tidak hanya berkaitan dengan proses tawar-menawar harga, tetapi juga mencakup kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, menawarkan solusi yang tepat, dan mencapai kesepakatan yang memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Kemampuan negosiasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Fleksibilitas dalam penentuan harga, jumlah pemesanan, maupun sistem pembayaran dapat memberikan kenyamanan selama proses transaksi. Pelanggan yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan akan memiliki persepsi yang lebih baik terhadap perusahaan sehingga meningkatkan kepuasan yang dirasakan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemampuan negosiasi yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hubungan bisnis dan loyalitas pelanggan.[6]

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kecepatan layanan distribusi. Pelanggan mengharapkan produk yang dipesan dapat diterima secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan. Kecepatan layanan distribusi mencakup kecepatan pemrosesan pesanan, ketepatan jadwal pengiriman, serta kemampuan perusahaan dalam merespons permintaan dan keluhan pelanggan. Situasi ini sesuai dengan temuan literatur dari [7] kecepatan pengiriman (*delivery speed*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga kecepatan distribusi menjadi aspek penting karena berhubungan langsung dengan kelancaran operasional pelanggan, terutama pada sektor agribisnis yang sangat bergantung pada ketepatan waktu penggunaan sarana pertanian. [8] Layanan distribusi yang cepat mampu mengurangi waktu tunggu pelanggan, menjaga ketersediaan stok, dan meningkatkan efisiensi operasional. Pelanggan yang menerima produk tepat waktu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pelanggan yang mengalami keterlambatan pengiriman. Kecepatan layanan distribusi juga dapat mencerminkan profesionalisme perusahaan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.[9] Kedisiplinan kerja merupakan faktor internal perusahaan yang turut memengaruhi kepuasan pelanggan. Kedisiplinan mencerminkan kepatuhan karyawan terhadap aturan, prosedur kerja, dan standar pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan. Karyawan yang disiplin akan bekerja secara konsisten, bertanggung jawab, dan mampu menyelesaikan tugas sesuai target yang telah ditentukan. [10] Kedisiplinan kerja yang tinggi membantu perusahaan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Ketepatan waktu dalam menangani pesanan, kepatuhan terhadap prosedur operasional, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Pelanggan akan merasa lebih yakin untuk menjalin kerja sama dengan perusahaan yang mampu menunjukkan konsistensi dalam pelaksanaan layanan. [11] Penelitian mengenai kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja telah banyak dilakukan. Sebagian besar penelitian masih menguji masing-masing variabel secara terpisah serta lebih banyak dilakukan pada sektor jasa dan perdagangan umum. Kajian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut dalam satu model penelitian pada sektor distribusi sarana pertanian masih relatif terbatas. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya research gap yang perlu diteliti lebih lanjut. CV Sumber Tani Kediri merupakan perusahaan distributor sarana pertanian yang menyediakan pestisida, benih tanaman, dan berbagai kebutuhan pertanian lainnya bagi pelanggan di wilayah Jawa Timur. Hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat keluhan pelanggan terkait proses negosiasi, ketepatan distribusi, dan pelaksanaan layanan oleh karyawan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani Kediri. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen pemasaran dan distribusi serta menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan hubungan bisnis dengan pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal untuk menganalisis pengaruh kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani Kediri. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik guna menguji hubungan antarvariabel secara objektif. Desain penelitian disusun berdasarkan model konseptual yang menempatkan kemampuan negosiasi (X_1), kecepatan layanan distribusi (X_2), dan kedisiplinan kerja (X_3) sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Pengujian hubungan antarvariabel dilakukan melalui analisis regresi linier berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian meliputi seluruh pelanggan CV Sumber Tani Kediri yang melakukan transaksi pembelian produk sarana pertanian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability* sampling dengan pendekatan *Purposive Sampling* karena responden dipilih berdasarkan karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian dan untuk menentukan jumlah responden menggunakan *Quota Sampling*. Kriteria responden meliputi pelanggan yang memiliki nilai transaksi di atas Rp5.000.000 dalam satu kali pembelian, memiliki jarak pengiriman lebih dari 10 kilometer, dan melakukan pembelian minimal satu kali dalam satu bulan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden yang dinilai telah memenuhi kebutuhan analisis statistik serta mampu merepresentasikan karakteristik pelanggan perusahaan.[12]

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan CV Sumber Tani, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan dan berbagai sumber pendukung yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat yang terdiri atas pilihan jawaban sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pengukuran variabel kemampuan negosiasi dilakukan melalui indikator keberanian menggali informasi, kesabaran dalam proses negosiasi, keberanian mengajukan penawaran, integritas dalam mencapai kesepakatan, dan kemampuan menjadi pendengar yang baik. Variabel kecepatan layanan distribusi diukur melalui kecepatan pelayanan, kecepatan pengiriman, kecepatan penanganan keluhan, dan ketepatan pengiriman. Variabel kedisiplinan kerja diukur melalui disiplin waktu, disiplin terhadap peraturan, dan efektivitas kerja. Pengukuran kepuasan pelanggan mencakup kesesuaian harapan, minat pembelian kembali, rekomendasi kepada pihak lain, serta penilaian terhadap kualitas produk dan juga tingkat pelayanan.[12]

Kualitas instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian menunjukkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan ketentuan nilai alpha lebih besar dari 0,70. Seluruh variabel memperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.[13] Analisis data dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics 23 melalui beberapa tahapan. Tahap awal berupa analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi data penelitian. Tahap berikutnya meliputi pengujian asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan linearitas guna memastikan model regresi memenuhi persyaratan statistik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan.[14]

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Subjek Penelitian

CV Sumber Tani merupakan perusahaan distribusi sarana pertanian yang berlokasi di Kecamatan Grogol, Kabupaten Kediri. Perusahaan yang berdiri sejak tahun 2005 ini menyediakan berbagai kebutuhan pertanian, seperti pestisida, benih tanaman, dan sarana pertanian lainnya untuk mendukung aktivitas agribisnis di berbagai wilayah Jawa Timur. Jaringan distribusi yang luas menjadikan CV Sumber Tani berperan penting dalam memastikan ketersediaan produk pertanian secara tepat waktu guna mendukung produktivitas dan keberlanjutan usaha pelanggan. Persaingan bisnis distribusi yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada penyediaan produk, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan. Kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja karyawan menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan berperan sebagai indikator keberhasilan

perusahaan karena berkaitan dengan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan hubungan bisnis dalam jangka panjang.

Karakteristik Responden

Pelanggan yang menjadi responden penelitian dipilih berdasarkan tiga kriteria utama, yaitu memiliki nilai transaksi di atas Rp5.000.000 dalam satu kali pembelian, jarak pengiriman lebih dari 10 kilometer, dan frekuensi pembelian minimal satu kali dalam satu bulan. Kriteria tersebut digunakan karena responden dinilai memiliki pengalaman yang cukup dalam bertransaksi dengan CV Sumber Tani sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih akurat terkait kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja perusahaan. Karakteristik tersebut juga menunjukkan bahwa responden merupakan pelanggan aktif yang memiliki hubungan bisnis berkelanjutan dengan perusahaan dan secara langsung merasakan kualitas layanan yang diberikan. Secara geografis, sebaran 80 responden dalam penelitian ini mencakup wilayah Kabupaten Kediri sebesar 25%, Kabupaten Nganjuk sebesar 31%, Kabupaten Jombang sebesar 25%, dan Kabupaten Mojokerto sebesar 19%.

Deskripsi Data Variabel Penelitian

Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk variabel kepuasan pelanggan (Y), dapat dilihat dari tabel di atas yang menunjukkan dominan jawaban SS dengan kisaran 41,3% - 56,3% pada setiap indikator yang menandakan mayoritas responden menyatakan sangat setuju pada pernyataan yang diberikan. Jawaban S dengan kisaran 37,5% - 48,8% pada setiap indikator yang menandakan jawaban setuju namun tidak pada tingkat ekstrem. Jawaban N dengan kisaran 5% - 12,5% pada setiap indikator yang menandakan responden bersikap netral, hal tersebut dapat dikarenakan responden dalam penelitian ini tidak terlalu berdampak dengan pernyataan yang diberikan. Jawaban TS dan TSS menunjukkan 0% yang menandakan tidak ada responden yang menunjukkan penolakan atas pernyataan yang diberikan.

Deskripsi Data Kemampuan Negosiasi (X_1)

Untuk variabel kemampuan negosiasi (X_1), dapat dilihat dari tabel di atas yang menunjukkan hasil SS dengan kisaran 12,5% - 21,3% pada setiap indikator, hasil S dengan kisaran 23,8% - 37,5% pada setiap indikator yang menunjukkan respon setuju namun tidak ekstrem, hasil N dengan kisaran 27,5% - 36,3% pada setiap indikator yang menandakan responden bersikap netral, hal tersebut dapat dikarenakan responden yang dalam penelitian ini tidak terlalu berdampak dengan pernyataan yang diberikan, hasil TS dengan kisaran 13,8% - 21,3% yang menunjukkan respon tidak setuju atas pernyataan yang diberikan, hasil STS dengan kisaran 1,3% - 7,5% yang menunjukkan respon sangat tidak setuju. Dari hasil dari STS tertinggi 7,5% pada indikator keberanian dalam menggali informasi dan hasil dari TS tertinggi 21,3% pada indikator integrasi yang menunjukkan kekurangan dalam segi pada dua indikator tersebut, dimana perlu adanya perbaikan dalam segi keberanian menggali informasi dan integrasi.

Deskripsi Data Kecepatan Layanan Distribusi (X_2)

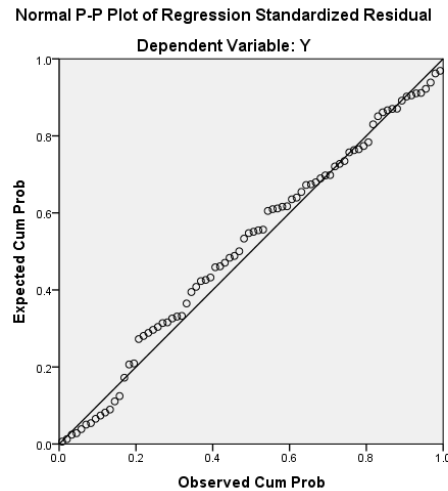
Untuk variabel kecepatan layanan distribusi (X_2), dapat dilihat dari tabel di atas yang menunjukkan jawaban SS dengan kisaran 12,5% - 20% pada setiap indikator yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan, hasil SS dengan kisaran 26,3% - 33,8% pada setiap indikator yang menyatakan jawaban setuju namun tidak dalam tingkat ekstrem, hasil N dengan kisaran cukup tinggi 31,3% - 41,3% yang menyatakan netral, hal tersebut dapat dikarenakan responden tidak terlalu berpengaruh dengan pernyataan yang diberikan. Adapun hasil dari TS dengan kisaran 11,3% - 17,5% dan STS dengan kisaran 1,3% - 3,8%. Hasil TS tertinggi 17,5% pada indikator kecepatan waktu pelayanan dan ketepatan pengiriman, sedangkan hasil STS tertinggi 3,8% pada indikator kecepatan penanganan keluhan dimana pada indikator tersebut perlu adanya perbaikan sehingga dapat lebih menumbuhkan kepuasan pada pelanggan.

Deskripsi Data Kedisiplinan Kerja (X_3)

Pada variabel kedisiplinan kerja (X_3) menunjukkan hasil SS dengan kisaran 13,8% - 23,8% pada setiap indikator yang menunjukkan respon sangat setuju dari responden, hasil dari S dengan kisaran 25% - 35% pada setiap indikator yang menunjukkan respon setuju tapi tidak dalam tingkat ekstrem, hasil dari N dengan kisaran 26,3% - 40% yang menunjukkan respon netral, hasil tersebut dinilai cukup tinggi dan dapat terjadi dikarenakan responden tidak merasakan dampak dari pernyataan yang diberikan, hasil dari TS dengan kisaran 13,8% - 23,8%, dan STS dengan kisaran 1,3% - 3,8% pada setiap indikator. Hasil dari TS paling tinggi 23,8% pada indikator disiplin peraturan dan STS 3,8% pada indikator disiplin waktu dan efektivitas menunjukkan perlu adanya perbaikan pada indikator tersebut agar dapat lebih menumbuhkan kepuasan pelanggan.

Uji Normalitas

Pada uji normalitas, didapatkan hasil nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0.200 > 0.05$, sehingga data pada variabel terdistribusi secara normal yang berarti dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi syarat untuk tes uji selanjutnya.



Gambar 1. Grafik P-Plot

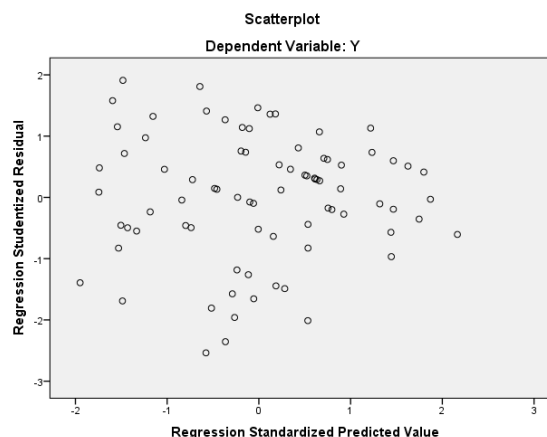
Kesimpulan tersebut didukung juga dengan pengujian grafik p-plot, dimana persebaran titik berada pada dekat garis namun sedikit menyebar yang menandakan variabel dalam penelitian ini memenuhi pengujian normalitas.

Uji Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas, terdapat nilai dari toleransi masing-masing variabel $> 0,1$ yaitu variabel kemampuan negosiasi (X_1) sebesar 0,957, variabel kecepatan layanan distribusi (X_2) sebesar 0,955, dan variabel kedisiplinan kerja (X_3) sebesar 0,933. Sedangkan nilai VIF setiap variabel < 10 yaitu variabel kemampuan negosiasi (X_1) sebesar 1,045, variabel kecepatan layanan distribusi (X_2) sebesar 1,047, dan variabel kedisiplinan kerja (X_3) sebesar 1,072. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Pada uji heteroskedastisitas, mendapatkan hasil nilai probabilitas atau taraf signifikansi $> 0,05$. Dimana pada variabel kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja mempunyai nilai signifikan $1,000 > 0,05$. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.



Gambar 2. Grafik Scatterplot

Kesimpulan tersebut didukung oleh pengujian pada grafik scatterplot dimana titik-titik menyebar tanpa berpola sekitar angka 0, maka dapat diartikan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas sehingga bisa dilakukan untuk uji regresi.

Uji Linearitas

Berdasarkan dari hasil uji linearitas, diperoleh nilai signifikan dari variabel kemampuan negosiasi (X_1) 0,003, kecepatan layanan distribusi (X_2) 0,001, dan kedisiplinan kerja (X_3) menunjukkan hasil 0,000. Dari ketiga variabel tersebut menunjukkan hasil $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 25,448 + 0,101X_1 + 0,084X_2 + 0,200X_3$. Nilai konstanta sebesar 25,448 menunjukkan t0 tingkat kepuasan pelanggan ketika seluruh variabel independen bernilai nol. Koefisien regresi positif pada kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja menunjukkan bahwa peningkatan setiap variabel akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedisiplinan kerja memiliki pengaruh paling besar dengan nilai koefisien standar sebesar 0,362, sedangkan kecepatan layanan distribusi memiliki pengaruh paling rendah dengan nilai 0,192. Temuan ini menunjukkan bahwa kedisiplinan kerja menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan CV Sumber Tani.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Tabel 1. Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25,448	1,980		12,852	0,000
Kemampuan Negosiasi (X_1)	0,101	0,033	0,306	3,049	0,003
Kecepatan Layanan Distribusi (X_2)	0,084	0,043	0,192	1,945	0,055
Kedisiplinan Kerja (X_3)	0,200	0,055	0,362	3,655	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Kemampuan Negosiasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung 3,049 $>$ t tabel 1,991 dan signifikansi 0,003 $<$ 0,05, sehingga H1 diterima. Kecepatan Layanan Distribusi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan karena nilai t hitung 1,945 $<$ t tabel 1,991 dan signifikansi 0,055 $>$ 0,05, sehingga H2 ditolak. Kedisiplinan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung 3,655 $>$ t tabel 1,991 dan signifikansi 0,001 $<$ 0,05, sehingga H3 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh kemampuan negosiasi dan kedisiplinan kerja dibandingkan kecepatan layanan distribusi.

Uji F (Simultan)

Tabel 2. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	192,531	3	64,177	10,008	.000 ^b
Residual	487,356	76	6,413		
Total	679,887	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, Kedisiplinan Kerja

Sumber: Data diolah, 2026

Dari tabel di atas, diketahui bahwa $F_{hitung} 10,008 > F_{tabel} 2,72$ maka H_0 diterima, dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Jadi dapat diartikan bahwa ketiga variabel bebas yang meliputi Kemampuan Negosiasi (X_1), Kecepatan Layanan Distribusi (X_2), dan Kedisiplinan Kerja (X_3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,255. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kontribusi variabel kemampuan negosiasi (X_1), kecepatan layanan distribusi (X_2), dan kedisiplinan kerja (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) mencapai 25,5%, sementara 74,5% sisanya menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kemampuan Negosiasi terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani

Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) pada variabel Kemampuan Negosiasi yang sudah dilakukan, diperoleh hasil dengan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 3,049 > t_{tabel} 1,991$. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kemampuan Negosiasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan Setyawan et al. yang mengeksplorasi dampak dari kemampuan negosiasi terhadap performa dari bisnis UMKM melalui pelatihan komunikasi interpersonal, pemahaman pasar, dan teknik negosiasi efektif termasuk simulasi serta studi kasus.[6] Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan negosiasi memiliki dampak secara signifikan dalam meningkatkan kualitas transaksi dengan para konsumen yang dapat menghasilkan kesepakatan lebih menguntungkan serta solusi saling menguntungkan yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kecepatan Layanan Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani

Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) pada variabel Kecepatan Layanan Distribusi yang sudah dilakukan, diperoleh hasil dengan nilai signifikan sebesar $0,055 > 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 1,945 < t_{tabel} 1,991$. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kecepatan Layanan Distribusi tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani. Hasil tersebut tidak sejalan dengan hasil dari penelitian dari Bramasta & Ikram yang melakukan analisis kuantitatif yang menghasilkan temuan bahwa variabel kecepatan layanan distribusi (bersama ketersediaan barang) menunjukkan hasil berpengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan pelanggan.[15] Perbedaan dari hasil temuan tersebut dapat dipengaruhi oleh jumlah responden maupun karakteristik responden.

Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani

Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) pada variabel Kedisiplinan Kerja yang sudah dilakukan, diperoleh hasil dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 3,655 > t_{tabel} 1,991$. Dengan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kedisiplinan Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwanto & Wahyuningsih yang menguji pengaruh parsial dan simultan disiplin kerja serta beban kerja terhadap kepuasan pelanggan melalui kuesioner dan analisis statistik, menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi $0,001 < 0,05$ yang diterima [16].

Pengaruh Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, Kedisiplinan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani

Berdasarkan uji F atau pengujian secara simultan dihasilkan $F_{hitung} 10,008 > F_{tabel} 2,72$, maka H_0 diterima dengan hasil dari nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$. Jadi kesimpulan yang didapatkan yaitu Kemampuan Negosiasi (X_1), Kecepatan Layanan Distribusi (X_2), dan Kedisiplinan Kerja (X_3) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, CV Sumber Tani perlu mengintegrasikan ketiga aspek ini dalam strategi bisnisnya. Kombinasi dari kemampuan negosiasi yang baik, kecepatan layanan distribusi yang efektif, dan kedisiplinan kerja yang tinggi dari karyawan dapat menciptakan pengalaman yang baik bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan negosiasi dan kedisiplinan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV Sumber Tani, sedangkan kecepatan layanan distribusi tidak berpengaruh secara parsial. Kemampuan negosiasi terbukti berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui

kemampuan karyawan memahami kebutuhan pelanggan dan mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak. Kedisiplinan kerja menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan, menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur, ketepatan waktu, dan tanggung jawab kerja berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Hasil pada uji simultan menunjukkan bahwa kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kompetensi negosiasi karyawan dan memperkuat kedisiplinan kerja melalui pelatihan, penerapan standar operasional yang konsisten, serta sistem pengawasan yang efektif. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep manajemen pemasaran, manajemen operasi, dan manajemen sumber daya manusia yang menempatkan kompetensi individu, kualitas proses pelayanan, dan perilaku kerja sebagai faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain serta memperluas objek dan metode penelitian untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alwi M, Safitri N, Aswad IN. Peran Keterampilan Komunikasi dalam Bahasa Indonesia terhadap Keberhasilan Negosiasi Bisnis (Studi Kualitatif pada Sektor Perdagangan dan Manufaktur). *J e-bussiness Inst Teknol dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar* 2025;5:74–8. <https://doi.org/10.59903/ebussiness.v5i1.192>.
- [2] Maurisyen CV, Soeprajitno ED, Raharjo IB. Pengaruh CRM , Promosi Penjualan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lisensi Coffe. *Simp Manaj dan Bisnis IV* 2025;4:205–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/e4tg7d54>.
- [3] Indrasari M. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press; 2019.
- [4] Ratnasari BA, Purbasari R, Purnomo M. Peran Entrepreneurial Sales Action Untuk Meningkatkan Kinerja Penjualan Business to Business (B2B): A Systematic Literature Review. *Jambura* 2025;7:2025.
- [5] Anwar RS, Ikhwani S, Khojin N. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *AURELIA J Penelit dan Pengabdian Masyarakat Indonesia* 2022;1:88–95. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>.
- [6] Setyawan AA, Marsasi EG, Gusti YK, Joni M, Jayanti A. PROGRAM PENINGKATAN KETERAMPILAN NEGOSIASI DAN PENJUALAN UNTUK PELAKU USAHA KECIL. *Community Dev J* 2025;6:129–34.
- [7] Syafiq S, Nugraha FP, Muqlis SM. Dampak Layanan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Ekspedisi. *Monet J Ekon dan Keuangan* 2025;3:25–35.
- [8] Primadi A, Tohir M, Yoellitha C. Analisis Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Logistik. *J Humaniora, Ekon Syariah dan Muamalah* 2023;1:111–9. <https://doi.org/10.38035/jhesm.v1i2.205>.
- [9] Salam AA, Widjanarko W, Dwikotjo FDS. Analisis Pengaruh Kecepatan , Akurasi , dan Biaya Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus CV Konita Agro Putra). *J Islam Econ Financ* 2024;2:283–97.
- [10] Nurhidayati. Manajemen Kompensasi Human Capital Management (Teori Dan Aplikasi). 2023.
- [11] Putra RR, Vikaliana R. Pengaruh Defect dan Lead Time Pada Lini Distribusi di PT Lasindo Jaya Bersama. Abiwara *J Vokasi Adm Bisnis* 2022;3:116–24. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v3i2.2189>.
- [12] Syahza A. Metodologi Penelitian Edisi Revisi Tahun 2021. 2021.
- [13] Machali I. Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif) 2021.
- [14] Sahir SH. METODOLOGI PENELITIAN (MS Dr. Ir. Try Koryati, Ed.;). KBM INDONESIA 2022.
- [15] Bramasta A, Ikram AD. Pengaruh Ketersediaan Barang Dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *J Kewirausahaan dan Inov* 2023;2:592–602.
- [16] Purwanto AB, Wahyuningsih S. Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Di Kabupaten Semarang). *Ekonomi* 2013;8 No 2:23–41.