



---

---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SHOPEE XPRESS KEBAGUSAN RAYA PASAR MINGGU

Elsa Septyana<sup>1</sup>, Khoirul Umam<sup>2</sup>, Endy Grade Tampubolon<sup>3</sup>  
Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta<sup>1,2,3</sup>

[Elsa.septyana@gmail.com](mailto:Elsa.septyana@gmail.com)<sup>1</sup>, [Khoirulumam77@yahoo.com](mailto:Khoirulumam77@yahoo.com)<sup>2</sup>, [endy.maksi@gmail.com](mailto:endy.maksi@gmail.com)<sup>3</sup>

---

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif pendekatan deskriptif untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan). Teknik analisis yang digunakan, yaitu teknik analisis regresi linear sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji t dengan bantuan microsoft excel dan manual. Berdasarkan hasil penelitian perhitungan regresi linear sederhana diperoleh  $Y = -3,293 + 0,368X$ . kemudian pada uji t diperoleh hasil yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar  $9,6765 > t_{tabel}$  1,660. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada jasa pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu berpengaruh signifikan sebagai penentu kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu.

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

### Abstract

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu delivery service. The research method used in this study is a descriptive approach quantitative method to determine how much influence the independent variable (service quality) has on the dependent variable (customer satisfaction). The analysis technique used, namely simple linear regression analysis technique, correlation coefficient, coefficient of determination, and t test with the help of Microsoft Excel and manually. Based on the results of the research, a simple linear regression calculation was obtained  $Y = -3.293 + 0.368X$ . then in the t test the results showed the  $t_{count}$  value of the service quality variable of  $9.6765 > t_{table}$  1.660. This shows that the quality of service at Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu delivery service has a significant effect as a determinant of customer satisfaction at Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu delivery service.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

(\*) Corresponding Author : Khoirul Umam, , [Khoirulumam77@yahoo.com](mailto:Khoirulumam77@yahoo.com) , 0858-8015-1807

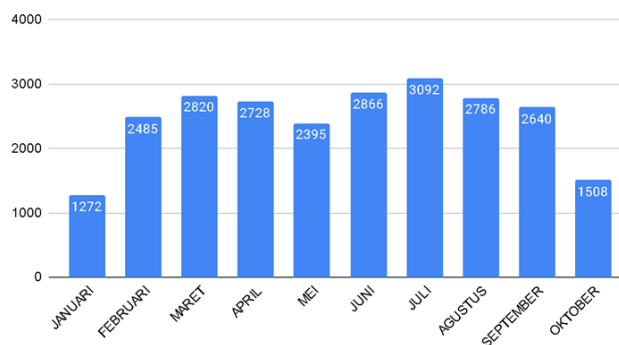
---

---

## INTRODUCTION

Di era industri saat ini ditandai dengan adanya transformasi ke arah digitalisasi. Salah satu industri yang mengalami digitalisasi adalah industri logistik. Hal ini membuat bisnis jasa atau pengiriman barang mengalami peningkatan pada bisnis e-commerce. Dengan adanya peningkatan pada bisnis e-commerce ini, dijadikan sebuah trend dan menjadi sebuah peluang dalam berbisnis di masyarakat. Peluang dapat dilihat oleh para pelaku usaha e-commerce sehingga dapat melakukan kerja sama dengan perusahaan penyedia jasa logistik dalam hal pengiriman barang. Dalam hal pengiriman barang, pelanggan cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan juga praktis. Dengan kebutuhan pelanggan yang seperti ini, perusahaan pengiriman jasa bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan ketepatan waktu pengiriman, dan kemudahan dalam melakukan pengaduan. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang, Shopee Xpress menyadari pentingnya menjalin hubungan dengan pelanggan saat ini dan meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan-kebutuhan para pelanggannya. Dalam hal ini, pelanggan dari Shopee Xpress Kebagusan Raya merupakan seller atau penjual dari marketplace Shopee yang bertransaksi menggunakan jasa layanan Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya.

Berikut ini adalah data mengenai jumlah pelanggan yang datang ke Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu periode Januari – Oktober 2022



**Gambar 1. Data Pelanggan Shopee Xpress Kebagusan Raya (Januari 2022 – Oktober 2022)**

Sumber : Shopee Xpress Kebagusan Raya

Dari data di atas dapat dilihat jumlah pelanggan berfluktuatif setiap bulannya jika dibandingkan antara bulan Januari 2022 sampai dengan Oktober 2022. Tetapi ada beberapa bulan yang jumlah pelanggannya mengalami peningkatan pada kurun waktu tersebut yaitu pada bulan Februari, Maret, Juni, dan Juli. Dengan hal ini Shopee Xpress Kebagusan Raya harus terus berupaya dalam mengombinasikan keunggulan-keunggulan mereka agar dapat terus menarik minat pelanggannya dan mempertahankan usaha bisnis jasa nya.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang diperoleh dari 100 pelanggan pengguna jasa pengiriman Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu berusia 21 – 25 Tahun, mengatakan bahwa masalah yang sering terjadi dalam pengiriman barang menggunakan layanan Shopee Xpress Kebagusan Raya yaitu karena status paket tidak bergerak atau stuck. Kemudian waktu pengiriman melebihi estimasi jadwal pengiriman yang ditetapkan dan paket lost atau hilang ketika proses pengiriman. Adanya keterlambatan layanan estimasi waktu pengiriman pada paket akibat terjadinya stuck atau tidak adanya pergerakan barang di gudang, terjadi karena adanya penumpukan jumlah barang (*over stock capacity*) dari pengiriman berbagai service point atau drop off point disekitar Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. Kondisi tersebut ditambah dengan karakteristik dan spesifikasi dari barang yang dikirim (baik dari ukuran, jumlah, dan berat). Dalam beberapa kasus sering terjadi barang terselip dalam proses sortir dan proses pengiriman sehingga paket tidak terdeteksi dalam perjalanan pengiriman barang ke alamat tujuan. Kemudian risiko kerusakan biasanya terjadi akibat kelengahan dan perlakuan kurir yang tidak sesuai dengan SOP (Standard Operational Prosedure) seperti

membanting barang ketika proses sortir di gudang, melempar, menendang, yang berakibat kepada resiko kerusakan barang dalam paket. Dan resiko kehilangan biasanya terjadi akibat kurir yang lengah sehingga mengakibatkan barang terjatuh dalam proses pengiriman, moral hazard atau penyimpangan moral seperti kurir yang dengan sengaja membuka paket pelanggan, human error dan lainnya.

Sebanyak 77% pelanggan mengharapkan tindakan yang cepat dan tanggap atas keluhan dan komplain dari sebuah jasa pengiriman, kemudian sebesar 63% pelanggan percaya menggunakan jasa layanan pengiriman Shopee Xpress yang dikarenakan akses atau lokasi Shopee Xpress Kebagusan Raya yang mudah dijangkau, kedua karena Shopee Xpress menyediakan layanan pelacakan posisi barang atau tracking, dan ketiga karena Shopee Xpress memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan yang dikirim.

Dalam hal pelayanan, sebesar 68% pelanggan Shopee Xpress Kebagusan Raya mengharapkan Staff Officer Shopee Xpress Kebagusan Raya mampu memberikan solusi atas masalah yang terjadi pada pelanggan, 67% membantu kepentingan pelanggan, dan 56% mengharapkan keramahan dan kesopanan dalam berkomunikasi pada pelanggan. Disisi lain, terdapat juga keluhan dari pelanggan Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya terkait perubahan terhadap jam operasional yang berubah sejak bulan Agustus 2022 menjadi pukul 14.00 s/d 22.00 dari jam operasional sebelumnya pukul 10.00 s/d 22.00. dimana hal ini membuat pelanggan yang biasa datang bertransaksi pada pagi hari, kini harus menyesuaikan jam operasional Service Point saat ini yaitu pukul 14.00 hingga pukul 22.00. dengan perubahan jam operasional ini, sebesar 44% pelanggan Shopee Xpress Kebagusan Raya menilai kurang efektif dan sebesar 58% pelanggan mengatakan bahwa pelayanan jasa pengiriman barang sebaiknya beroperasi mulai pukul 10.00 hingga pukul 22.00.

## **METHODS**

Proses penelitian yang akan peneliti laksanakan diharapkan dapat selesai dalam waktu  $\pm$  9 bulan. Penelitian ini dilaksanakan dan terbagi melalui beberapa fase yaitu: pengajuan judul, penyusunan proposal, instrument penelitian pengujian, pengumpulan data, Analisa data, penyusunan laporan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya yang beralamat di Jl. Kebagusan Raya No.109A, RT.2/RW.4, Kebagusan, Pasar Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520. Metode yang peneliti akan gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yakni ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. Menurut Sugiyono (2017:2) menyatakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Pada penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah jumlah Pelanggan atau Seller Pengguna Jasa Pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya periode Januari - Oktober 2022 dengan jumlah populasi sebesar 24.592. sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini menjadi sebanyak 100 responden dari pelanggan Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Metode (cara atau teknik) menunjuk kepada suatu hal yang abstrak dan tidak berwujud dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya melalui: wawancara, kuesioner, pengumpulan ujian (tes), dokumentasi dan lainnya, Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan Teknik wawancara menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus uji regresi dan korelasi.

## **RESULTS & DISCUSSION**

### **Results**

Shopee Xpress adalah layanan pengiriman yang disediakan oleh platform e-commerce Shopee, yang didirikan pada tahun 2015 oleh Forrest Li, seorang pengusaha asal Singapura. Sejak diluncurkan

pada tahun 2015, Shopee telah berkembang pesat dan menjadi salah satu platform e-commerce terbesar dan terkemuka di Asia Tenggara, termasuk di Indonesia. Shopee Xpress sendiri diluncurkan pada tahun 2018 sebagai bagian dari upaya Shopee untuk memberikan pengalaman belanja online yang lebih baik bagi penggunanya. Layanan ini ditujukan untuk membantu toko online yang menjual produk di Shopee untuk lebih mudah dan cepat dalam mengirimkan produk mereka ke pelanggan di seluruh Indonesia.

Dalam beberapa tahun terakhir, Shopee Xpress juga terus mengembangkan teknologi dan sistem manajemen logistik yang canggih untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman pengiriman yang lebih baik bagi pengguna Shopee.



**Gambar 2. Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya**  
Sumber: Shopee Xpress Kebagusan Raya

## Deskripsi Data Penelitian

### 1. Analisa Deskriptif Responden

Analisa deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu data yang telah terkumpul. Berdasarkan sampel penelitian ini, peneliti melakukan penelitian kepada pelanggan atau seller jasa pengiriman Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan pengelolaan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 10 pertanyaan variabel Daya Tanggap (Responsiveness), empat pertanyaan variabel Jaminan (Assurance), empat pertanyaan variabel Bukti Nyata (Tangible), enam pertanyaan variabel Empati (Empathy), empat pertanyaan Kehandalan (Reliability), dan 9 pertanyaan variabel kepuasan pelanggan yang disebarakan kepada 100 Responden dengan menggunakan skala likert

**Tabel 1. Pengukuran Skala Likert**

No	Pertanyaan	Skor
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	RG = Ragu-Ragu	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2018: 94)

Deskriptif responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
Laki-Laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

## 2. Analisa Deskriptif Variabel

Adapun hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan atau seller Service Point Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu untuk melihat persentase besarnya jawaban mayoritas dan minoritas dari responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 3. Responden Terhadap Responsiveness**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	43	43%	55	55%	2	2%	-	-	-	-	100
2	12	12%	62	62%	20	20%	6	6%	-	-	100
4	8	8%	37	37%	42	42%	13	13%	-	-	100
5	22	22%	64	64%	12	12%	2	2%	-	-	100
7	33	33%	10	10%	47	47%	9	9%	1	1%	100
10	19	19%	70	70%	11	11%	-	-	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

**Table 4. Responden Terhadap Assurance**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
11	20	20%	69	69%	11	11%	-	-	-	-	100
13	42	42%	56	56%	2	2%	-	-	-	-	100
14	28	28%	71	71%	1	1%	-	-	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

**Tabel 5. Responden Terhadap Tangibles**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
15	20	20%	74	74%	6	6%	-	-	-	-	100
16	41	41%	58	58%	1	1%	-	-	-	-	100
17	34	34%	63	63%	3	3%	-	-	-	-	100
18	39	39%	61	61%	-	-	-	-	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

**Tabel 6. Responden Terhadap Empathy**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
20	20	20%	69	69%	11	11%	-	-	-	-	100
21	42	42%	56	56%	2	2%	-	-	-	-	100
24	28	28%	71	71%	1	1%	-	-	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

**Tabel 7. Responden Terhadap Reliability**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
26	2	2%	6	6%	60	60%	26	26%	6	6%	100
28	11	11%	62	62%	26	26%	1	1%	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

**Tabel 8. Responden Terhadap Kesesuaian Harapan**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	26	26%	64	64%	10	10%	-	-	-	-	100
2	24	24%	69	69%	7	7%	-	-	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

**Tabel 9. Responden Terhadap Minat Berkunjung Kembali**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
3	25	25%	71	71%	4	4%	-	-	-	-	100
4	4	4%	33	33%	43	43%	20	20%	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

**Tabel 10. Responden Terhadap Kesiediaan Merekomendasikan**

Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
5	18	18%	65	65%	14	14%	3	3%	-	-	100
7	3	3%	35	35%	51	51%	11	11%	-	-	100

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

Adapun pertanyaan yang tidak termasuk ke dalam tabel responden terhadap variabel akan dimasukkan ke dalam tabel khusus. Tabel khusus ini dimaksudkan untuk pertanyaan yang memiliki jawaban lebih dari satu opsi atau pertanyaan yang tidak menggunakan skor, yang memungkinkan jawabannya hanya menggunakan rating atau persentase.



### 3. Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan rhitung atau nilai person correlation dengan nilai rtabel. Dengan kriteria, apabila rhitung > rtabel maka butir pertanyaan dari kuesioner dinyatakan valid. Apabila rhitung < rtabel maka butir pertanyaan dari kuesioner dinyatakan tidak valid. Pengujian dilakukan dengan menggunakan excel/manual dimana hasil validitas dapat dilihat di tabel dibawah ini

**Tabel 11. Uji Validitas Variabel Responsiveness**

Variabel	Butir	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Responsiveness	1	0,6778	0,1966	Valid
	2	0,6882	0,1966	Valid
	4	0,6712	0,1966	Valid
	5	0,7107	0,1966	Valid
	7	0,5384	0,1966	Valid
	10	0,5410	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2023

### 4. Uji Reliabilitas

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas untuk variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan metode Chronbach Alpha. Hasil pengujian reliabilitas untuk variabel-variabel dalam penelitian dapat dilihat pada perhitungan di bawah ini

#### Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r_{11} = \left( \frac{17}{17-1} \right) \left( 1 - \frac{6,559}{39,310} \right)$$

$$r_{11} = \left( \frac{17}{16} \right) (1 - 0,166853218)$$

$$r_{11} = (1,0625)(0,833146782)$$

$$r_{11} = 0,8852184559 \approx 0,885$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dinyatakan reliabel karna nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai acuan (0,885>0,6).

#### Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r_{11} = \left( \frac{6}{6-1} \right) \left( 1 - \frac{2,950}{10,909} \right)$$

$$r_{11} = \left( \frac{6}{5} \right) (1 - 0,2704189202)$$

$$r_{11} = (1,2)(0,7295810798)$$

$$r_{11} = 0,8754972948 \approx 0,875$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Y yaitu Kepuasan Pelanggan dinyatakan reliabel karna nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai acuan ( $0,875 > 0,6$ ).

## 5. Koefisien Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan salah satu metode statistik inferensial yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel independen/prediktor (X) terhadap suatu variabel dependen/kriteria (Y) dan memprediksi variabel dependen tersebut dengan menggunakan variabel independen. Adapun rumus regresi linear sederhana

$$Y = a + bX$$

Adapun koefisien a dan b dapat dicari dengan menggunakan rumus berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(2220)(483590) - (6926)(155191)}{100(483590) - (6926)^2}$$

$$a = \frac{(1073569800) - (1074852866)}{(48359000) - (47969476)}$$

$$a = \frac{(-1283066)}{(389524)}$$

$$a = -3,293$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{100(155191) - (6926)(2220)}{100(483590) - (6926)^2}$$

$$b = \frac{(15519100) - (15375720)}{(48359000) - (47969476)}$$

$$b = \frac{(143380)}{(389524)}$$

$$b = 0,3680$$

Sehingga dari perhitungan di atas, diperoleh  $Y = a + bX$   
 $Y = -3,293 + 0,368X$

Berdasarkan hasil hitung, diperoleh persamaan regresi yaitu:  $Y = -3,293 + 0,368X$ . Persamaan ini dapat diterjemahkan bahwa jika terjadi perubahan terhadap kualitas pelayanan sebesar 1%, maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 36,8% secara positif. Dan jika kinerja pelayanan di Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu sama sekali tidak ada ( $X=0$ ) terhadap pelanggan pun, ternyata akan berpengaruh terhadap penurunan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 3,293. artinya pelanggan kecewa (-) sebesar 3,293.

## 6. Analisis Korelasi

Rumus korelasi product moment, pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya



Pasar Minggu. Adapun untuk mengetahui besarnya koefisien regresi, maka dilakukan langkah perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\Sigma X &= 6926 \\ \Sigma Y &= 2220 \\ \Sigma X^2 &= 483590 \\ \Sigma Y^2 &= 50364 \\ \Sigma XY &= 155191 \\ N &= 100\end{aligned}$$

Selanjutnya dihitung menggunakan rumus korelasi product moment adalah sebagai berikut (Sugiyono 2018:183):

$$\begin{aligned}r_{xy} &= \frac{(n \cdot \Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \\ r_{xy} &= \frac{(100 \cdot 155191) - (6926)(2220)}{\sqrt{\{100 \cdot 483590 - (6926)^2\}\{100 \cdot 50364 - (2220)^2\}}} \\ r_{xy} &= \frac{(15519100) - (15375720)}{\sqrt{\{48359000 - 47969476\}\{5036400 - 4928400\}}} \\ r_{xy} &= \frac{(143380)}{\sqrt{(389524)(108000)}} \\ r_{xy} &= \frac{143380}{\sqrt{42068592000}} \\ r_{xy} &= \frac{143380}{205106,2944} \\ r_{xy} &= 0,6990\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan korelasi di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,6990$  (69,9%) artinya terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) atau semakin kuat nilai kualitas pelayanan maka semakin kuat pula pada kepuasan pelanggan.

## 7. Analisis Koefisien Determinasi

Metode Koefisien determinasi dapat dengan mengkuadratkan koefisien korelasi. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel (X) kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}KD &= r^2 \times 100\% \\ KD &= [(0,6990)]^2 \times 100\% \\ KD &= 0,488 \\ KD &= 48,8\%\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil hitung, menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 48,8% dan hal ini juga menyatakan bahwa sebesar 51,2% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor - faktor lain

## 8. Uji T.

Pengujian hipotesis dilakukan untuk membuktikan Hipotesis (Ho) atau hipotesis alternatif yang diterima, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Untuk mengetahui keberartian korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dilakukan uji t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Formulasi Hipotesis

Ho :  $p = 0$ , artinya tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha :  $p > 0$ , artinya ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

- Menentukan  $t_{hitung}$

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,6990\sqrt{100-2}}{\sqrt{1-0,6990^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,6990\sqrt{98}}{\sqrt{1-0,488601}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,6990 \cdot 9,8994}{\sqrt{0,511399}}$$

$$t_{hitung} = \frac{6,9197}{0,7151}$$

$$t_{hitung} = 9,6765$$

Maka diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 9,6765|

- Menentukan  $t_{tabel}$

Setelah diketahui nilai  $t_{hitung}$ , maka  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Taraf signifikansi kesalahan yang digunakan ( $\alpha$ ) = 5% uji dua pihak dan derajat kebebasan (dk) =  $n-2$

Dimana nilai kritis pengujian dapat diperoleh dari tabel distribusi t dengan rumus sebagai berikut :

signifikansi  $\alpha = 0,05$  (5%)

Df = (n-2)

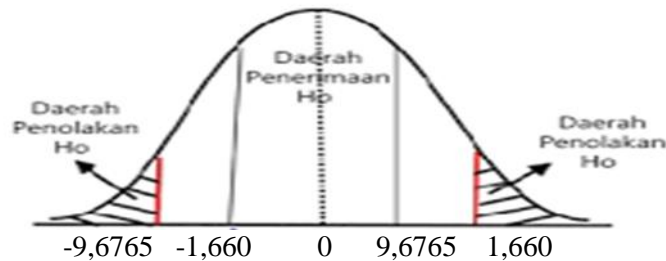
Df = (100-2)

Df = 98

Dari perhitungan di atas didapatkan df = 98 dan memakai tingkat signifikan 5% maka dari itu, dari 100 responden didapatkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,660

## 9. Kreteria Pengujian

Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Kemudian  $t_{hitung}$  ini dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  yang diperoleh dengan menggunakan taraf nyata 0,05. Adapun hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 3. Uji Signifikan Koefisien Korelasi dengan Uji Dua Pihak**

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2023)

(a)  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $9,6765 < 1,660$

(b)  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9,6765 > 1,660$

Dari hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$  untuk uji dua pihak ( $dk = n - 2$ ) adalah 1,660 dari hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,6765 > 1,660$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).

## DISCUSSION

Dari hasil analisis yang telah dilakukan berdasarkan data yang ada, maka yang dapat peneliti simpulkan dari hasil analisis tersebut antara lain:

Dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi  $Y = -3,293 + 0,368X$  yaitu nilai konstan (a) atau nilai tetap dari persamaan adalah -3,293 artinya pada saat kualitas pelayanan sama dengan 0 maka kepuasan pelanggan adalah sebesar -3,293 dan nilai b sebesar 0,368 artinya setiap kenaikan 1 pada kepuasan pelanggan maka pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,368. Untuk mengetahui seberapa kuat tingkat hubungan (korelasi) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari hasil korelasi product moment sebesar  $r_{xy} = 0,6990$  ini menunjukkan ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) yang bersifat kuat. Dengan kata lain bagi pelanggan atau seller di Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar peraturan baku yang telah ditentukan di Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu adalah penting bagi kepuasan mereka. Koefisien determinasi sebesar 48,8% menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 48,8% dan hal ini juga menyatakan bahwa sebesar 51,2% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Hal ini juga diperkuat dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $9,6765 > 1,660$  yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan Bank dapat dilakukan dengan penyempurnaan standar operational procedure (SOP) tentang pelayanan Bank secara komprehensif serta dilakukan evaluasi berkala sehingga diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Aceh Syariah cabang Banda Aceh akan semakin baik serta dapat memfasilitasi kebutuhan dan keinginan nasabah. Aliansyah, T., & Hafasnuddin, S. (2012). Faktor yang menentukan kepuasan konsumen, salah satunya persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) Selain dari kualitas pelayanan, faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen adalah Kualitas produk. Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Laba merupakan salah satu indikator kesuksesan perusahaan yang merupakan salah satu tujuan pokok perusahaan, agar perusahaan tetap bertahan hidup dan berkembang lebih lanjut. Laba perusahaan tersebut diserahkan kepada pemilik bisnis. Dengan demikian, pemilik yang menciptakan suatu bisnis memiliki

insentif yang kuat untuk memastikan bahwa bisnis tersebut berhasil, karena mereka secara langsung memperoleh manfaat dari usaha. Endaryono, B. T., & Ariwibowo, P. (2021).

## **CONCLUSION**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu, maka peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Karena itulah dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pada jasa pengiriman Shopee Xpress, maka semakin meningkat juga tingkat kepuasan pelanggan Shopee Xpress Kebagusan Raya Pasar Minggu. Hal tersebut diperkuat dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $9,6765 > 1,660$ . Dengan Koefisien determinasi sebesar 48,8% menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 48,8% dan hal ini juga menyatakan bahwa sebesar 51,2% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor - faktor lain.

## **REFERENCES**

- Aliansyah, T., & Hafasnuddin, S. (2017). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank aceh syariah cabang banda aceh. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 32-39.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (6th ed.). Bandung: Rineka Cipta.
- Aswawi, N., & Masyhuri. (2016s). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang Press.
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café' Els Coffe Dipadang. *Matua Jurnal*, 4(2), 215-226.
- Endaryono, B. T., & Ariwibowo, P. (2021). Pengaruh Biaya Pemasaran, Omzet Penjualan terhadap Laba Perusahaan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 3(1), 124-136.
- Kaheriyah, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Excellent Kids Game Muara Teweh. *Jurnal Ilmu Ekonomi (Manajemen Perusahaan) Dan Bisnis*, 6(1), 1-13
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik* (1st ed.). Jakarta: Rajawali Pers. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1138858>
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116-129.
- Priansa. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwartono. (2017s). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (E. Risanto (ed.)). CV Andi Offset.