

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tanggung Jawab Kurir Shopee Express Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Masyarakat Desa Gadu Barat, Kecamatan Ganding, Kabupaten Sumenep)

Ubaidullah Muayyad¹⁾, Ach. Nuris Shobah²⁾, Mohammad Sholahuddin Wahid³⁾
Universitas Annuqayah

¹⁾ ubaid.asthow91@gmail.com , ²⁾ nuris.s2002@gmail.com ³⁾ isolpribady@gmail.com ,

Abstrak. Penelitian ini difokuskan pada masyarakat yang ada di Desa Gadu Barat, Kecamatan Ganding, Kabupaten Sumenep. Tujuannya adalah untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan dan tanggung jawab Kurir Shopee Express mempengaruhi kepuasan pelanggan di Desa Gadu Barat. Dengan menggunakan teknik kuantitatif, penelitian ini melibatkan populasi 150 individu dari masyarakat Gadu Barat yang telah melakukan transaksi dengan Kurir Shopee Express. Non-probability sampling digunakan untuk menentukan populasi. Pengumpulan atas data atas penelitian yaitu dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert, yang semuanya diuji secara ketat untuk memastikan validitas dan reliabilitas. Dalam menganalisis data, metode yang digunakan ialah regresi berganda. Hasil analisis dari pengujian regresi berganda, seperti yang ditunjukkan oleh uji-F, mengungkapkan variabel dependen yaitu kualitas pelayanan dan tanggung jawab secara parsial berdampak pada variabel independen yaitu kepuasan pelanggan. Pernyataan ini didukung oleh nilai F yang dihitung sebesar 157,216 serta tingkat nilai signifikansi 0,000, yang kurang dari 0,05. Setelah memeriksa hasil uji t parsial, menjadi jelas bahwa semua dari variabel independen yang terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan tanggung jawab secara signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini dikonfirmasi oleh nilai signifikansi yang dihasilkan dalam uji-T ialah 0,014 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,000 untuk variabel Tanggung jawab, keduanya lebih kecil dari 0,05. Hal itu dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan tanggung jawab Kurir Shopee Express berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Desa Gadu Barat, Kecamatan Ganding, Kabupaten Sumene. Efek kumulatif dari kedua variabel ini berjumlah 67,7%, sedangkan 32,3% sisanya dikaitkan dengan faktor-faktor lainnya yang tidak di angkat dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Tanggung Jawab, Kepuasan Pelanggan.*

Abstract. *This research focused on communities in West Gadu Village, Ganding District, Sumenep Regency. The aim is to assess how the quality of service and responsibility of Shopee Express Couriers affect customer satisfaction in West Gadu Village. Using quantitative techniques, this study involved a population of 150 individuals from the West Gadu community who had made transactions with Shopee Express Couriers. Non-probability sampling is used to determine populations. The collection of data on the study was by distributing questionnaires using Likert scales, all of which were rigorously tested to ensure validity and reliability. In analyzing the data, the method used is multiple regression. The results of the analysis of multiple regression testing, as shown by the F-test, reveal that the dependent variable, namely*

service quality and responsibility, partially impacts the independent variable, namely customer satisfaction. This statement is supported by a calculated F value of 157.216 as well as a significance value level of 0.000, which is less than 0.05. After examining the results of the partial t-test, it becomes clear that all of the independent variables consisting of two variables namely service quality and responsibility significantly affect the dependent variable i.e. customer satisfaction. This is confirmed by the significance values generated in the T-test are 0.014 for the service quality variable and 0.000 for the Responsibility variable, both smaller than 0.05. This can be interpreted that the quality of service and responsibility of Shopee Express Couriers have a significant impact on customer satisfaction in West Gadu Village, Ganding District, Sumene Regency. The cumulative effect of these two variables amounted to 67.7%, while the remaining 32.3% was attributed to other factors not raised in this study.

Keywords: *Service Quality, Responsibility, Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, ada peningkatan tajam dalam permintaan untuk layanan pengiriman. Layanan pengiriman adalah salah satu aspek dari apa yang dibutuhkan pelanggan; Biasanya, mereka menginginkan pengiriman yang praktis, aman, cepat, dan mudah. Antusiasme pelanggan terhadap layanan pengiriman barang ditunjukkan oleh meningkatnya kebutuhan mereka dan pertumbuhan *e-commerce* atau toko online.

Karena kebutuhan masyarakat akan layanan pengiriman yang dapat diandalkan semakin meningkat, penyedia layanan pengiriman barang yang lebih kompetitif harus mempersiapkan diri sebaik mungkin untuk peran dan tanggung jawab mereka. Dibandingkan dengan pesaing mereka, perusahaan-perusahaan ini akan berusaha untuk memberikan kualitas layanan tertinggi.

Di zaman sekarang, jasa pengiriman barang sangat penting untuk mempermudah semua aktivitas atau keinginan sehari-hari. Salah satu perusahaan pengiriman barang yang sedang berkembang adalah Shopee Express. Shopee bertujuan untuk memperluas jaringan logistik dan pengirimannya melalui inisiatif seperti Shopee Express. Awalnya diluncurkan tepat pada tahun 2018 dalam bentuk bagian dari solusi logistik terintegrasi yang dikenal sebagai "Layanan oleh Shopee," ini mencakup layanan mulai dari manajemen inventaris hingga pengadaan. Pada tahun 2019, Shopee mengubah nama layanan ini menjadi Shopee

Express (SPX), yang kini menawarkan tiga layanan utama, yaitu shopee express standar, same day, dan yang terakhir instan.¹

Karena pelayanan dan tanggung jawab yang baik sangat penting untuk perkembangan bisnis pada masa yang akan datang, perusahaan jasa harus memberikan pelayanan dan tanggung jawab yang terbaik kepada pelanggannya dengan tujuan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang paling tinggi.² Fokus terhadap suatu pemasaran-pemasaran yang semakin penting untuk diterapkan yaitu mengutamakan kepuasan pelanggan, yang dimaksudkan adalah untuk menjaga pelanggan tetap puas dan menumbuhkan kepercayaan mereka untuk menggunakan kembali layanan yang telah ditawarkan. Maka dari itu, kepuasan pelanggan merupakan dasar untuk tumbuh dan berkembang dalam era persaingan yang semakin keras. Dengan cara ini, Shopee Express harus menciptakan kesan yang baik pada pelanggan agar mereka terus berhubungan dengan perusahaan yang setiap kali mereka membutuhkan layanan yang ditawarkannya.

Berdasarkan ulasan pelanggan di desa Gadu Barat, tentang kualitas pelayanan dan tanggung jawab kurir Shopee Express, ada beberapa yang di anggap mengecewakan dan kurang memuaskan. Pelayanan yang dikira kurang memuaskan termasuk hal-hal seperti pengiriman yang tertunda atau tidak tiba di lokasi rumah pelanggan. Karena banyak kasus di mana orang-orang yang tinggal di daerah pedesaan mengeluh karena mereka harus menjemput barang pesannya di lokasi yang mudah dijangkau oleh kurir, ini tampaknya mengurangi loyalitas pelanggan.³

Desa Gadu Barat dengan julukan uniknya yaitu (GABAR) merupakan salah satu bagian Desa dari Kecamatan Ganding, Kabupaten Sumenep, dimana Desa Gadu Barat ini terletak di paling utara dari semua bagian Desa yang ada di Kecamatan Ganding, yang memiliki luas terbesar setelah Gadu Timur, yaitu seluas 8,33 Km².⁴

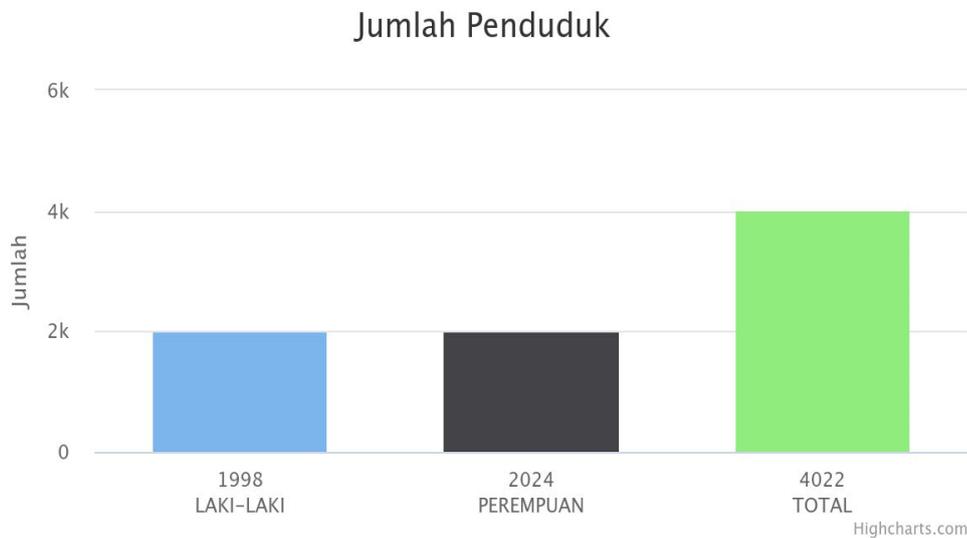
¹ Mario Handi Wijaya, Nataya Charoonsri Rizani, *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual*, Institut Sains dan Teknologi Nasional, *Jurnal Presisi*, Vol 24 No 1, Januari 2022, hlm. 42.

² Brillyan Jaya Sakti, Mahfudz. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketetapan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro go, *Journal of Management*, Vol 7, No 4, Tahun 2018, hlm. 2.

³ Hasil Observasi pada tanggal 01 Mei 2024.

⁴ <https://kampunqkb.bkkbn.go.id/kampung/16327/kon-kokon> diakses pada tanggal 06 Mei 2024 Pukul

Data Demografi Berdasarkan Jumlah Penduduk Desa Gadu Barat



Sumber Data : Website Resmi Desa Gadu Barat

Jumlah penduduk di Desa Gadu Barat sebanyak 4.022 jiwa dengan jumlah penduduk pria sebanyak 1998 dan penduduk wanita sebanyak 2024, hal ini membuat peluang bagi Shopee Express untuk meningkatkan daya jualnya.

Berlandaskan fenomena yang terjadi, teori dan temuan penelitian sebelumnya, peneliti termotivasi untuk menyelidiki isu-isu spesifik seperti kurangnya pelayanan kurir Shopee Express terhadap pelanggan yang mempunyai rumah di pelosok desa, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Tanggung Jawab Kurir Shopee Express terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus pada Pelanggan di Desa Gadu Barat, Dusun Sumber)”.

METODE PENELITIAN

Berikut beberapa komponen dalam metode penelitian. Diantaranya ialah sebagai berikut:

Jenis Penelitian

Penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan meliputi kuesioner dan perhitungan tabulasi. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan uji statistik atau software SPSS.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini, yaitu dilakukan di desa Gadu Barat, Kecamatan Ganding, Kabupaten Sumenep. Berdasarkan situasi geografisnya, kecamatan Ganding memiliki luas wilayah 53,97 km². Desa Gadu Barat merupakan desa terbesar kedua di kecamatan Ganding, dengan luas wilayah 8,33 km². Penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Mei 2024 hingga selesai.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok individu, kejadian, atau entitas yang memiliki sifat serupa. Ini juga dapat mencakup setiap tindakan atau individu yang menjalani pemeriksaan. Untuk menyederhanakan, populasi merupakan kumpulan numerik objek atau subjek yang dicirikan oleh kualitas dan atribut tertentu.⁵ Dinyatakan secara berbeda, populasi juga dapat dilihat sebagai kumpulan individu atau entitas yang memiliki sifat serupa. Secara spesifik, dalam penelitian ini populasinya ialah penduduk dari masyarakat Desa Gadu Barat yang pernah melakukan intraksi atau transaksi dengan kurir Shopee Express.

2. Sampel

Sampel terdiri dari segmen dari berbagai jumlah dan karakteristik umum dari populasi di atas.⁶ Penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling, memilih partisipan berdasarkan kriteria tertentu. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa sampel secara akurat mencerminkan tujuan penelitian. Peserta yang memenuhi syarat harus memiliki setidaknya satu interaksi dengan kurir Shopee Express. Responden harus berusia minimal 17 tahun untuk berpartisipasi. Faktor-faktor seperti misalkan jenis kelamin, usia, dan lain sebagainya yang juga perlu dipertimbangkan.

Menurut Hair (2018), jumlah sampel minimal harus lima kali sampai sepuluh kali jumlah indikator dari semua variabel. Dalam penelitian ini, jumlah indikator dari semua variabel sebanyak 15 indikator. Jadi, jumlah sampel minimum adalah $5 \times 15 = 75$ sampai $10 \times 15 = 150$. Hair, menyarankan bahwa ukuran sampel ideal berkisar antara 100 hingga 200. Dalam melakukan penelitian ini, 150 sampel yang dipilih untuk digunakan.

⁵ Julia Ramadani Nasution, *Skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada"*, hlm. 33.

⁶ Julia Ramadani Nasution, *Skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada"*, hlm. 33.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Data primer mengacu pada informasi yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian, berfungsi sebagai sumber utama untuk penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner yang juga dikenal sebagai survei, dan melakukan wawancara dengan masyarakat Desa Gadu Barat, Kecamatan Ganding, Kabupaten Sumenep.

Operasional Konsep dan Variabel

1. Variabel Penelitian

Variabel merupakan atribut atau ciri dari suatu objek penelitian yang menunjukkan variasi. Berdasarkan hubungan antar variabel, mereka dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

- Variabel Bebas (*independent variabel*), adalah variabel yang mempunyai sifat mempengaruhi.
- Variabel terikat (*dependent variabel*), adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya.

2. Operasional Konsep

Untuk meningkatkan pemahaman mengenai kerangka konseptual dari variabel yang diteliti, peneliti akan menjelaskan terkait operasional dari variabel yang dijadwalkan untuk digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

- Variabel bebas (X) terdapat dua variabel di dalam penelitian ini, yaitu Kualitas Pelayanan dan Tanggung Jawab.
- Variabel terikat (Y) terdapat satu variabel di dalam penelitian ini, yaitu Kepuasan Pelanggan.

Dalam menilai semua variabel dalam penelitian ini diperlukan skala pengukuran untuk variabel. Skala ini secara khusus didefinisikan sebagai kesepakatan yang digunakan untuk referensi dalam menentukan panjang interval pendek dalam alat ukur, sehingga memastikan bahwa instrumen menghasilkan data kuantitatif ketika digunakan untuk tujuan pengukuran.

Metode Pengumpulan Data

Alat bantu yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini dalam hal mengumpulkan data membuat prosesnya lebih sistematis dan lebih mudah. Maka, penelitian ini mengumpulkan data melalui metode berikut :

1. Angket (Kuesioner)

Angket, juga dikenal sebagai kuesioner, digunakan untuk mengumpulkan sebuah data melalui cara tidak langsung dengan membagi daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada orang yang disurvei untuk mendapatkan jawaban. Dalam pengukuran skala ini memakai skala likert, setiap pertanyaan/ pernyataan diberi skor dari 1 hingga 5 dan bobotnya diberikan seperti berikut:

- Jika jawaban (SS) yang dianggap sangat setuju, memiliki nilai 5
- Jika jawaban (S) yang dianggap setuju, memiliki nilai 4
- Jika jawaban (KS) yang dianggap kurang setuju, memiliki nilai 3
- Jika jawaban (TS) yang dianggap tidak setuju, memiliki nilai 2
- Jika jawaban (STS) yang dianggap sangat tidak setuju, memiliki nilai 1.

2. Wawancara

Wawancara juga termasuk metode pengumpulan data melalui cara lisan dengan tanya jawab secara langsung, yang berarti pertanyaan dibuat oleh orang yang mewawancarai dan orang yang diwawancarai memberikan jawaban.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pemanfaatan wawancara terstruktur. Pola pertanyaan yang digunakan dalam wawancara ini mengarahkan jawaban. Oleh karena itu, pewawancara telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang lengkap dan detail mengenai Pengaruh kualitas Pelayanan dan Tanggung Jawab Kurir Shopee Express terhadap Kepuasan Pelanggan Masyarakat Desa Gadu Barat.

Teknik Analisis Data

Analisis data memerlukan melakukan perhitungan untuk mengevaluasi hipotesis, mengkategorikan data dengan dasar variabel total responden, meringkas data sesuai dengan variabel-variabel, dan menyajikan temuan untuk setiap variabel yang diteliti. Dalam melakukan penelitian ini, proses analisis data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi sebagai alat untuk memastikan bahwa variabel yang diukur oleh peneliti benar-benar relevan dengan penelitian. Ketika item kuesioner secara efektif mewakili apa yang seharusnya mereka ukur, kuesioner dianggap valid. Pada intinya,

pengujian ini menegaskan bahwa variabel yang dinilai oleh peneliti sesuai dengan aspek yang diinginkan yang diteliti.⁷

Metode pengujian validitas ini melibatkan agregasi nilai setiap item dengan skor total atau menjumlahkan semua skor item. Instrumen yang digunakan dalam uji validitas ini, menggunakan SPSS Statistik, sesuai dengan standar berikut: Untuk mengevaluasi reliabilitas, lihat tabel Reliabilitas Statistik. Data dianggap dapat diandalkan ketika nilai Alpha Cronbach > 0,60.

- Pertanyaan dapat dikatakan valid, jika $r_{hitung} > r_{table}$.
- Pertanyaan dikatakan tidak valid, jika $r_{hitung} < r_{table}$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur tingkat kepercayaan pada alat ukur. Ketika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tetap stabil atau konsisten sepanjang waktu, itu menunjukkan bahwa kuesioner dapat diandalkan.⁸ Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan statistik SPSS. Item uji validitas telah dinyatakan valid, dan reliabilitasnya akan ditentukan menggunakan kriteria berikut:

- Pertanyaan dapat dinyatakan reliabel, apabila $r_{alpha} > r_{tabel}$.
- Pertanyaan dinyatakan tidak reliabel, apabila $r_{alpha} < r_{tabel}$.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data dalam model regresi mengikuti pola normal. Metode uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk tujuan ini. Prosedur pengujian dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Menurut kriteria yang ditentukan: data bisa dianggap terdistribusi secara normal jika nilai Asymp Sig. melebihi 0,05, sementara itu dikategorikan sebagai tidak terdistribusi secara normal jika nilai Asymp Sig. turun di bawah 0,05.⁹

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk menilai apakah ada kolinieritas atau korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang

⁷ KH. Ahmad Majdi Tshabit, dkk. *Modul Praktikum: Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)*, (INSTIKA: 2020), hlm. 13.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid, hlm. 18.

ideal ditandai dengan tidak adanya korelasi di antara variabel independennya. Pada penelitian ini, evaluasi multikolinearitas menggunakan metode toleransi dan VIF. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan SPSS, dengan kriteria sebagai berikut: multikolinearitas diidentifikasi jika nilai dari toleransi melebihi 0,1 (10%), sedangkan nilai VIF tetap di bawah 10.¹⁰

3. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi berfungsi untuk mengidentifikasi korelasi potensial antara gangguan pada periode waktu saat ini (t) dan gangguan pada periode sebelumnya dalam model regresi. Metode Durbin Watson digunakan untuk melakukan pengujian autokorelasi ini, dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS, dengan kriteria khusus sebagai berikut: Tidak terjadi autokorelasi apabila nilai $DU < DW < (4 - DU)$.¹¹

4. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian heteroskedastisitas ini adalah untuk menentukan apakah ada variabilitas yang tidak konsisten di antara residu di seluruh pasangan pengamatan dalam model regresi. Kehadiran heteroskedastisitas dapat menyiratkan kekurangan dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas ini dilakukan dengan menggunakan metode Scatterplot Test dengan menggunakan software statistik SPSS. Evaluasi didasarkan pada kriteria berikut: tidak adanya heteroskedastisitas ditunjukkan ketika tidak ada pola konsisten yang dapat diidentifikasi yang diamati dalam distribusi titik data.¹²

d. Analisis Uji Regresi Berganda

Uji regresi adalah penelitian yang menyelidiki korelasi antara satu atau lebih variabel dependen (bebas) dari satu bahkan lebih variabel independen (terikat), yang bertujuan untuk memprediksi atau memperkirakan nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Dalam uji regresi berganda, beberapa variabel independen diuji secara bersamaan.¹³

Di dalam uji regresi berganda ini, yaitu dirumuskan sebagai berikut beserta keterangannya: $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$

¹⁰ KH. Ahmad Majdi Tshabit, dkk. *Modul Praktikum: Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)*, (INSTIKA: 2020), hlm. 18-19.

¹¹ Ibid, hlm. 19.

¹² Ibid, hlm. 20.

¹³ Ibid, hlm. 13.

Keterangan :

- Y = Kepuasan konsumen
- X1 = Kualitas pelayanan
- X2 = Tanggung Jawab
- e = Tingkat kesalahan
- a = Konstanta

- b_{1,2}, = Koefisien garis regresi

e. Uji Hipotesis

1. Uji Simulatan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah dampak gabungan dari variabel independen cukup memperhitungkan pola yang diamati pada variabel dependen. Ini juga mengevaluasi signifikansi variabel independen dan variabel dependen dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.¹⁴ Proses memeriksa koefisien regresi melibatkan langkah-langkah berikut:

- Ho : Variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variable X2 (tanggung jawab) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).
- Ha : Variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variable X2 (tanggung jawab) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).

Pengujian f ini memakai taraf signifikansi sebesar 5%, dan derajat kebebasan (d.f) dapat dihitung dari output dari SPSS sebagai (k-1, n-k, α). Jika nilai dari f hitung melebihi nilai dari f table, maka Ho ditolak sedangkan Ha diterima, dan sebaliknya.

2. Uji Parsial (Uji T)

Pengujian t digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel bebas berdampak pada variabel terikatnya. Uji t bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh yang dimiliki oleh masing-masing dari dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan tanggung jawab atas variable Y atau dependen, yakni kepuasan pelanggan.¹⁵ Proses memeriksa koefisien regresi melibatkan langkah-langkah berikut:

¹⁴ KH. Ahmad Majdi Tshabit, dkk. *Modul Praktikum: Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)*, (INSTIKA: 2020), hlm. 14.

¹⁵ Ibid.

- Ho : Variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variable X2 (tanggung jawab) tidak berdampak positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).
- Ha : Variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variable X2 (tanggung jawab) berdampak positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan).

Pengujian t ini memakai taraf signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) = n-k, seperti yang dapat diketahui dari hasil perhitungan perangkat lunak SPSS. Variable independent mempengaruhi secara parsial terhadap variabel dependen jika hasil nilai dari t hitung melebihi t table atas alpha 5%. Ini menunjukkan Ho di tolak sedangkan Ha diterima, dan sebaliknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk menetapkan keyakinan mengenai sejauh mana alat ukur yang digunakan secara akurat menangkap pengukuran yang dimaksud. Data mencapai validitas apabila nilai dari r hitung melampaui r tabel yang diuraikan dalam tabel referensi. Sebaliknya, uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur fenomena identik dari waktu ke waktu. Jika nilai dari cronbachs alpha melebihi dari 0,60, data dianggap dapat diandalkan. Data kuesioner dalam penelitian ini menjalani uji validitas dan reliabilitas, dengan fokus pada tiga variabel: kualitas layanan, tanggung jawab, dan kepuasan pelanggan. Di bawah ini adalah hasil penilaian validitas dan reliabilitas:

1. Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	13.920	3.698	.369	.664
X12	13.560	3.819	.498	.607
X13	13.147	3.992	.331	.674
X14	13.987	3.449	.500	.599
X15	13.573	3.750	.504	.603

Data dianggap valid jika nilai dari r hitung melebihi nilai dari r tabel. Dengan r tabel ditetapkan pada 0,16 dari tingkat signifikansinya 0,05, dapat diartikan bahwa data dari X11 hingga X15 valid, karena nilai r hitungnya melampaui nilai r tabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	5

Jika nilai dari cronbachs alpha melebihi dari 0,60, data dianggap dapat diandalkan. Mengacu pada tabel Statistik Reliabilitas, diamati bahwa nilai cronbachs alpha berada di 0,681, melebihi tolak ukur 0,60. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa data dapat diandalkan.

2. Variabel X2 (Tanggung Jawab)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	13.587	3.935	.772	.693
X22	13.200	5.570	.329	.828
X23	12.773	5.371	.388	.814
X24	13.707	4.437	.666	.734
X25	13.587	3.841	.773	.692

Data dianggap valid jika nilai dari r hitung melebihi nilai dari r tabel. Dengan r tabel ditetapkan pada 0,16 dari tingkat signifikansinya 0,05, dapat diartikan bahwa data dari X21 hingga X25 valid, karena nilai r hitungnya melampaui nilai r tabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	5

Jika nilai dari cronbachs alpha melebihi dari 0,60, data dianggap dapat diandalkan. Mengacu pada tabel Statistik Reliabilitas, diamati bahwa nilai cronbachs

alpha berada di 0,799, melebihi tolak ukur 0,60. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa data dapat diandalkan.

3. Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	14.073	4.270	.249	.677
Y2	13.840	4.082	.285	.665
Y3	13.793	4.353	.323	.641
Y4	14.640	3.319	.635	.489
Y5	14.613	3.353	.600	.506

Data dianggap valid jika nilai dari r hitung melebihi nilai dari r tabel. Dengan r tabel ditetapkan pada 0,16 dari tingkat signifikansinya 0,05, dapat diartikan bahwa data dari Y1 hingga Y5 valid, karena nilai r hitungnya melampaui nilai r tabel.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.656	5

Jika nilai dari cronbachs alpha melebihi dari 0,60, data dianggap dapat diandalkan. Mengacu pada tabel Statistik Reliabilitas, diamati bahwa nilai cronbachs alpha berada di 0,656, melebihi tolak ukur 0,60. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa data dapat diandalkan.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik berfungsi sebagai prasyarat statistik penting dalam analisis regresi berganda. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa model regresi yang diperoleh optimal dan persamaan regresi diterapkan secara akurat dan valid. Sebelum melakukan analisis regresi berganda dan

pengujian hipotesis, beberapa tes asumsi klasik diperlukan. Tes ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi sesuai dengan kriteria asumsi, memastikan bahwa model tersebut tidak memiliki penyimpangan dan memenuhi kondisi untuk mencapai linearitas. Selain itu, mereka memberikan jaminan bahwa persamaan regresi yang diturunkan memiliki akurasi dalam estimasi, tidak memiliki bias, dan menunjukkan konsistensi.

1. Uji Normalitas

Tidak mustahil bahwa data bertipe skala tidak mengikuti asumsi distribusi normal, dan biasanya hal itu terjadi. Uji normalitas harus dilakukan pada data yang diperoleh untuk menentukan kepastian sebaran data. Oleh karena itu, untuk memulai analisis data, analisis statistika harus dimulai dengan uji normalitas kolmogorof smirnov of Fit Test (K-S).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33283378
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.083
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.187

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Jika nilai dari Asymp. Sig. di atas 0,05, data dianggap memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai dari Asymp. Sig. turun di bawah 0,05, data dianggap menyimpang dari normalitas. Mengacu pada tabel yang disediakan, nilai dari Asymp.

Sig. berada di 0,468, yang melebihi ambang batas 0,05. Maka, dapat diartikan bahwa data sesuai dengan distribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6.455	.814		7.926	.000		
X1KualitasPelayanan	-.266	.107	-.262	-2.496	.014	.196	5.102
X2TanggungJawab	.947	.095	1.053	10.010	.000	.196	5.102

a. Dependent Variable: YkepuasanPelanggan

Jika yang diperoleh dari nilai toleransi dibawah 0,1 (10%) dan nilai dari VIF lebih dari 10, multikolinearitas hadir. Menurut perhitungan, variabel X1 dan X2 menunjukkan nilai toleransi 0,196, menunjukkan tidak adanya variabel independen dengan toleransi di bawah 0,1. Selain itu, nilai dari VIF untuk variabel X1 dan X2 adalah 5,102, mengartikan bahwa tidak ada data dari nilai VIF melebihi 10. Oleh karena itu, bisa artikan multikolinearitas tidak ada dalam data ini.

3. Uji Autokolerasi

Model Summary^b

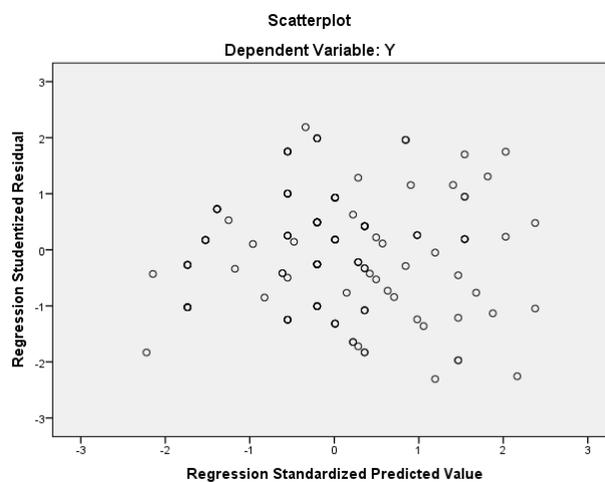
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.825 ^a	.681	.677	1.34187	2.017

a. Predictors: (Constant), X2TanggungJawab, X1KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: YkepuasanPelanggan

Autokorelasi tidak terjadi ketika nilai Durbin-Watson (DW) berada di antara batas bawah (dU) dan batas atas (4 - dU). Dengan jumlah data sebanyak 150 responden, tingkat signifikansi 5%, dan dua variabel, nilai dU adalah 1,7602. DW yang diperoleh dari tabel adalah 2,017. Dengan demikian, $1,7602 < 2,017 < 2,2398$ (4 - 1,7602) sehingga bisa diartikan tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Heteroskedastisitas



Jika tidak adanya pola khusus yang diamati dalam distribusi titik data, dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak ada. Berdasarkan gambar yang diberikan, jelas bahwa titik data tersebar tidak teratur, yang mengarah pada kesimpulan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi.

Uji Regresi Berganda

1. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.681	.677	1.34187

a. Predictors: (Constant), X2Tanggungjawab, X1KualitasPelayanan

Dari ringkasan model SPSS, adjusted r square mencapai 0,677, menyimpulkan bahwa sebagian besar, yakni 67,7%, variasi dalam variable Y (kepuasan pelanggan) bisa dijelaskan oleh variable X1 (kualitas pelayanan) dan variable X2 (tanggung jawab). Sisa variasi sebesar 32,3% diatribusikan pada faktor lain yang memang tidak di bahas dalam model.

2. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	566.170	2	283.085	157.216	.000 ^b
Residual	264.690	147	1.801		
Total	830.860	149			

a. Dependent Variable: YkepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), X2TanggungJawab, X1KualitasPelayanan

Hasil dari uji-F menunjukkan relevansi simultan dari tes. Dengan nilai F hitung sebesar 157,216 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000, secara signifikan lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi merupakan prediktor efektif variabel Kepuasan Pelanggan. Dengan begitu, bisa diartikan variabel kualitas pelayanan dan tanggung jawab secara simultan mempengaruhi terhadap variabel kepuasan pelanggan.

3. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.455	.814		7.926	.000
1 X1KualitasPelayanan	-.266	.107	-.262	-2.496	.014
X2TanggungJawab	.947	.095	1.053	10.010	.000

a. Dependent Variable: YkepuasanPelanggan

Jika nilai sig lebih besar 0,05, variabel X dianggap tidak memiliki dampak signifikan terhadap variabel Y. Berdasarkan nilai signifikansi yang tercatat dalam tabel, yaitu 0,014 untuk variabel Kualitas Pelayanan dan 0,000 untuk variabel Tanggung Jawab pada tingkat signifikansi 0,05. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa:

- Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
- Variabel Tanggung Jawab (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Pembahasan

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Menurut hasil uji t yang telah disajikan dalam tabel, terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,014 yang artinya nilainya lebih kecil dari 0,05. Maka, dapat diartikan variabel independen kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Hal ini menyiratkan bahwa kualitas pelayanan jasa kurir Shopee Express berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan di desa Gadu Barat.

Dan hasil beberapa wawancara yang sudah dilakukan dalam penelitian ini dari sebagian pendapat masyarakat Desa Gadu Barat, menyatakan bahwasanya kualitas pelayanan kurir Shopee Express memang sangat memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, artinya apabila kualitas pelayanan kurir Shopee Express semakin diimplementasikan dengan baik, maka kesempatan untuk mengembangkan minat pelanggan untuk terus memilih jasa kurir terhadap Shopee Express, karna apabila kualitas pelayanan yang diimplementasikan kurir Shopee Express menumbuhkan kesan baik terhadap masyarakat, bukan hanya berdampak pada kepuasan belaka, melainkan juga berdampak terhadap keputusan pembelian untuk digunakan kedepannya.

Tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan

Menurut hasil uji t yang telah disajikan dalam tabel, terbukti bahwa variabel tanggung jawab dengan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 yang artinya

nilainya lebih kecil dari 0,05. Maka, dapat diartikan variabel independen tanggung jawab memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Hal ini menyiratkan bahwa kualitas pelayanan jasa kurir Shopee Express berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan di desa Gadu Barat.

Dan hasil beberapa wawancara yang sudah dilakukan dalam penelitian ini dari sebagian pendapat masyarakat Desa Gadu Barat, menyatakan bahwasanya tanggung jawab kurir Shopee Express memang sangat memegang peranan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, artinya apabila tanggung jawab kurir Shopee Express semakin diimplementasikan dengan baik, maka kesempatan untuk mengembangkan minat pelanggan untuk terus memilih jasa kurir terhadap Shopee Express, karna apabila tanggung jawab yang diimplementasikan kurir Shopee Express menumbuhkan kesan baik terhadap masyarakat, bukan hanya berdampak pada kepuasan belaka, melainkan juga berdampak terhadap keputusan pembelib an untuk digunakan kedepannya.

Kualitas Pelayanan dan Tanggung Jawab terhadap Kepuasan Pelanggan.

Hasil dari uji-F yang ditampilkan dalam tabel menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan dari variabel independen, khususnya kualitas pelayanan dan tanggung jawab, serta secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Desa Gadu Barat. karna nilai signifikansi 0,000, hal ini menyiratkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan tanggung jawab mempunyai pengaruh yang begitu penting terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, karena lebih rendah dari batas yang diterima secara umum, yaitu sebesar 0,05.

Selain itu, analisis koefisien determinasi yang ditunjukkan pada tabel menunjukkan kualitas layanan dan tanggung jawab secara signifikan berdampak pada kepuasan pelanggan, terhitung 67,7%. Ini mengartikan bahwa masih ada faktor-faktor lainnya, yang memang tidak di angkat dalam penelitian ini, yang berkontribusi terhadap sisa 32,3% variasi dalam kepuasan pelanggan. Oleh karna itu, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dan tanggung jawab memegang peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Simpulan

Dalam penelitian ini, ditentukan bahwa variabel kualitas pelayanan dan tanggung jawab secara bersama-sama berdampak pada kepuasan pelanggan di Desa Gadu Barat. Selain itu, hasil uji-t menjelaskan bahwa masing-masing variabel independen yaitu kualitas dan tanggung jawab layanan memegang pengaruh signifikan atas variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan. Pengaruh gabungan dari kedua variabel ini berjumlah 67,7%, sedangkan sisanya 32,3% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diungkapkan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Saran

Saran masukan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian lebih mendalam lagi terkait Kurir Shopee Expres dengan menggunakan beberapa variabel lain yang memungkinkan akan ada temuan lebih mendalam lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Wijaya, Mario Handi. Nataya Charoonsri Rizani. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual*, Institut Sains dan Teknologi Nasional, *Jurnal Presisi*, Vol 24 No 1, Januari 2022.
- Mahfudz, Brillyan Jaya Sakti. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketetapan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang)*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, *Journal of Management*, Vol 7, No 4, Tahun 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia, 2011).
- Lovelock, Chistoper. *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Dan Strategi*, (Jakarta: Erlangga, 2010).
- Putra, Athur Yuangga. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Bidang pesuransian PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Lupyiodi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Praktik*, (Jakarta: Selemba Empat, 2006).
- Nasution, Julia Ramadani. *Skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada”*.
- Tshabit, KH. Ahmad Majdi, dkk. *Modul Praktikum: Statistical Package For The Social Sciences (SPSS)*, (INSTIKA: 2020).

<https://kampungkb.bkkbn.go.id/kampung/16327/kon-kokon>