



Analisis Kepuasan Pelanggan yang Berdomisili di Jawa Barat Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Jasa Ekspedisi

Riza Fazhriansyah Hermawan*, Ghina Senjaningsih*, Nabila Zahra Ekaputri*, Muhammad Yordan Adi Pramana*, Satrio Adilia Subekti*, Muhammad Yasyfi Avicenna*, Nazamuddin*, Resa Septiani P*

Departemen Statistika Universitas Padjadjaran
Email: riza20002@mail.unpad.ac.id

Abstract [TNR, 10, italic]

Abstrak. Terjadi peningkatan frekuensi masyarakat Indonesia khususnya Jawa Barat dalam berbelanja secara daring seiring dengan berkembangnya teknologi di bidang ekonomi. Kejadian ini dikarenakan semakin maraknya fenomena berbelanja secara daring di kalangan masyarakat sehingga perusahaan penyedia layanan jasa ekspedisi makin banyak digunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran kepada masyarakat yang melakukan transaksi jual beli secara daring tentang kualitas dari pelayanan perusahaan jasa ekspedisi serta sebagai acuan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan bagi para penyedia jasa ekspedisi. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi untuk melihat seberapa besar pengaruh dari variabel yang mempengaruhi terhadap kualitasnya. Data untuk penelitian ini didapatkan dengan metode pengumpulan data primer dalam bentuk survey dengan masyarakat Jawa Barat sebagai sasarannya. Hasil dari penelitian ini ditemukan variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perusahaan jasa ekspedisi adalah “kecepatan ekspedisi” sehingga para penyedia dapat lebih memperhatikan kembali kecepatan ekspedisinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penggunanya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Analisis Regresi, Jawa Barat

Berikut ini adalah batang tubuh dari makalah. Judul bab harus diberi nomor dan dalam huruf tebal. Referensi dalam makalah dibaca seperti misalnya Denecke dan Wismath [1] atau Hildebrandt [2], bukan Denecke dan Wismath (2009) atau Hildebrandt (1966).

Formula yang akandirujukpadabagian lain makalahharusdiberinomor, yaitu

$$\sin^2 x + \cos^2 x = 1 : \quad (1)$$

Formula yang tidakdirujuktidakperludiberinomor.

Pembuktian dari lemma atau teorema diberikan langsung dibawah lemma atau teorema tersebut. Jika anda memiliki gambar atau tabel, nama dan deskripsi dari gambar ditulis dibawah gambar tersebut, sementara nama dan deskripsi dari tabel ditulis diatas tabel tersebut.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Zaman sekarang, jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi semakin diminati oleh orang-orang. Karena kemajuannya teknologi yang semakin berkembang sekarang ini, sehingga banyaknya orang yang melakukan transaksi jual beli melalui online atau e-commerce karena dirasa lebih praktis daripada harus bepergian ke mall atau pasar untuk membeli kebutuhan barang. Seiring semakin banyaknya orang yang melakukan transaksi jual beli melalui online, jasa ekspedisi semakin diperlukan oleh masyarakat. Jasa pengiriman menjadi solusi yang paling tepat untuk membantu melancarkan jalannya proses jual beli melalui online. Selain itu juga, banyaknya orang yang ingin mengirimkan suatu barang kepada orang yang letaknya jauh





bisa menggunakan jasa pengiriman barang. Jarak pengirim dengan penerima menjadi tidak terbatas, pengirim bisa mengirimkan barang sejauh apapun itu menggunakan jasa pengiriman barang.

Indonesia memiliki banyak jasa pengiriman barang yang tersedia. Terdapat jasa pengiriman khusus Indonesia dan terdapat pula jasa pengiriman barang untuk Internasional. Jasa pengiriman yang tersedia memiliki jangkauan dan harga yang bermacam-macam sehingga masyarakat dapat memilih jasa pengiriman sesuai dengan keinginannya. Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Banyaknya jasa ekspedisi yang ada di Indonesia, semakin banyak persaingan antara jasa ekspedisi. Sehingga jasa ekspedisi harus memiliki khas agar dapat dikenal dan disukai oleh masyarakat. Jasa ekspedisi harus bisa memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mempunyai peran penting dengan kemampuan bersaing untuk bisa diminati oleh masyarakat. Jika layanan pengiriman jasa sudah memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang dan ingin terus menggunakan jasa pengiriman tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apa variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa ekspedisi di Jawa Barat?
2. Bagaimana kualitas pelayanan jasa ekspedisi di Jawa Barat?

1.3. Tujuan

1. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa ekspedisi di Jawa Barat
2. Memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan jasa ekspedisi di Jawa Barat

II. METODE PENELITIAN

1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, menurut Salim (2019:49) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menjelaskan kondisi yang terjadi. Dalam lapangan penelitian ini akan meneliti hal-hal yang sedang terjadi saat sekarang seperti saat dilakukannya penelitian. Menurut Hermawan Iwan (2019:16) Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memperoleh data berupa angka atau pernyataan yang berisikan nilai atau score yang kemudian data ini dianalisis statistik. Dalam hal ini kondisi yang akan dijelaskan adalah bagaimana kepuasan pelanggan yang berdomisili di Jawa Barat terhadap kualitas pelayanan perusahaan jasa ekspedisi. Untuk pendekatannya, data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner pada kerangka sampling yang terkait. Kuisisioner yang diisikan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan nilai/score oleh pengisi kuisisioner tersebut.

1.2. Variabel Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian survei. Penelitian survei adalah suatu penelitian yang dilakukan tanpa melakukan intervensi terhadap subyek penelitian (Notoatmodjo, 2014).

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable). Variabel bebas





adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) sedangkan variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015:96-97).

1. Variabel bebas (independent variable)

X1 = Kecepatan pengantaran layanan ekspedisi

X2 = Keramahan pelayanan kurir layanan ekspedisi

X3 = Keamanan barang sampai

X4 = Biaya pengiriman layanan ekspedisi

X5 = Lokasi layanan ekspedisi

2. Variabel terikat (dependent variable)

Y = Kualitas pelayanan dari layanan ekspedisi

I.3. Skala Pengukuran

Variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala ordinal.

I.4. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan daripada jasa ekspedisi yang berdomisili di Jawa Barat. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dimana sampel ditentukan berdasarkan keputusan peneliti.

I.5. Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil dari pengisian angket atau kuisisioner online yang ditujukan kepada masyarakat Jawa Barat. Kuisisioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang disusun secara akurat mengenai informasi apa yang diinginkan dan dicapai. Selain itu, pengisian angket atau kuisisioner dilakukan dalam mengisi berupa point dan deskriptif dengan tujuan agar mendapatkan persepsi mengenai layanan ekspedisi di wilayah Jawa Barat.

I.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kevalidan angket kuisisioner yang digunakan oleh peneliti dalam pengukuran dan memperoleh data penelitian dari responden.

I.7. Teknik Analisis Data





Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analisis regresi linier berganda. Menurut Ghozali (2018), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini juga menggunakan metode analisis non parametrik yaitu Kruskal Wallis dan Mann-Whitney untuk melihat jasa ekspedisi manakah yang baik.

1.8. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis akan membawa keputusan untuk menentukan apakah kita akan menerima atau menolak hipotesis. Kesimpulan akhir dari pengambilan keputusan hipotesis adalah terdapat atau tidak terdapat korelasi diantara kedua variabel (variabel bebas dan terikat) secara simultan maupun parsial. Daerah penolakan hipotesis sering juga disebut sebagai daerah kritis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

1.1.1. Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas

Dikarenakan pada penelitian ini tidak memiliki sub variabel sehingga data dapat dianggap valid.

Uji reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.512	5

Item-Total Statistics

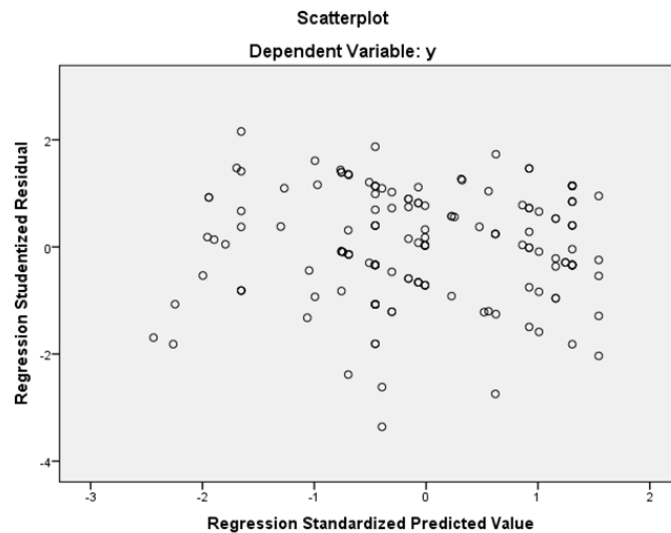
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	11.8662	4.240	.459	.336
X2	12.6741	4.294	.473	.331
X3	12.5063	4.215	.510	.308
X4	13.1944	6.299	-.098	.680
X5	12.5067	5.073	.198	.509

Dari tabel hasil uji reliabilitas diatas didapatkan nilai *cronbach's alpha* 0.512, artinya data dinyatakan tidak reliabel karena memiliki nilai *cronbach's alpha* < 0.6 . Di tabel bawahnya nilai *cronbach's alpha* 0.68 jika variabel X4 dihapus, maka dari itu kami menghapus variabel X4 agar data dapat dinyatakan reliabel.

1.1.2. Uji asumsi klasik

Heteroskedastistas





Dari scatterplot di atas menjelaskan bahwa data tidak memiliki pola sehingga dapat dinyatakan bahwa data tidak mengalami heteroskedastisitas.

Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	57,654	2,963		19,459	,000		
	x1	5,472	,716	,553	7,642	,000	,721	1,387
	x2	1,167	,782	,114	1,493	,138	,648	1,542
	x3	-,901	,749	-,087	-1,202	,231	,722	1,385
	x5	1,778	,628	,184	2,830	,005	,894	1,118

a. Dependent Variable: y

Dari tabel hasil uji di atas, didapatkan bahwa semua variabel memiliki nilai VIF <10 dan Tolerance >0.1 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak mengalami multikolinearitas.

Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual	,061	160	,200 [*]	,979	160	,016

*. This is a lower bound of the true significance.

Dengan taraf signifikansi 5% dan p value hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov 0.2 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Dikarenakan data telah memenuhi asumsi klasik diatas, maka analisis regresi dapat dilakukan.





1.1.3. Analisis Regresi berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	57,654	2,963		19,459	,000
	x1	5,472	,716	,553	7,642	,000
	x2	1,167	,782	,114	1,493	,138
	x3	-,901	,749	-,087	-1,202	,231
	x5	1,778	,628	,184	2,830	,005

a. Dependent Variable: y

Dari tabel hasil analisis regresi di atas didapatkan variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan adalah X1 dan X5 dan dari tabel tersebut didapatkan persamaan regresi:
 $Y = 57.654 + 5.472X_1 + 1.167X_2 - 0.901X_3 + 1.778X_5$

1.1.4. Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,644 ^a	,415	,400	6,82755

a. Predictors: (Constant), x5, x1, x3, x2

b. Dependent Variable: y

Kontribusi	Nilai
Kecepatan Pengantaran layanan ekspedisi	0,33622
Keramahan Pelayanan kurir layanan ekspedisi	0,04537
Keamanan Barang Sampai	-0,02062
Lokasi Layanan Ekspedisi	0,05373

Dari tabel hasil uji determinasi di atas didapatkan nilai R square 0.415 artinya variabel yang diuji secara simultan memiliki pengaruh sebesar 41.5% dengan kontribusi terbesar adalah variabel kecepatan pengantaran layanan ekspedisi (X1) sebesar 33.6%.

1.2. Uji Kruskal Wallis dan Mann-Whitney

a. Uji normalitas

Tests of Normality

	kode	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
nilai	JNE	0,169	48	0,002	0,945	48	0,026
	JNT	0,257	44	0	0,922	44	0,005
	SICEPAT	0,22	35	0	0,84	35	0
	LAINNYA	0,14	33	0,098	0,977	33	0,704

a. Lilliefors Significance Correction





Dengan taraf signifikansi 5% dan dari tabel hasil uji normalitas di atas dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal sehingga uji yang dipakai selanjutnya merupakan uji non parametrik.

b. Uji Kruskal Wallis

Ranks				Test Statistics ^{a,b}	
	kode	N	Mean Rank		nilai
nilai	JNE	48	67,18	Chi-Square	28,087
	JNT	44	92,78	df	3
	SICEPAT	35	106,43	Asymp. Sig.	,000
	LAINNYA	33	56		
	Total	160			

a. Kruskal Wallis Test
b. Grouping Variable: kode

Dari tabel diatas didapat p-value = 0.000 < taraf signifikansi 0,05 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rata-rata kepuasan pelanggan untuk setiap jasa ekspedisi.

c. Uji Mann-Whitney

Ekspedisi	p-value
JNE vs JNT	0,004
JNE vs SICEPAT	0,000
JNE vs LAINNYA	0,154
JNT vs SICEPAT	0,162
JNT vs LAINNYA	0,001
SICEPAT vs LAINNYA	0,000

Berdasarkan tabel diatas yang memberikan perbedaan antara jasa ekspedisi adalah yang mempunyai nilai p-value < 0.05. Berdasarkan p-value yang didapat dari uji mann whitney diatas, psasangan Sicepat dan JNT serta JNE dan lainnya memiliki perbedaan yang tidak signifikan. Untuk yang lainnya dapat dikatakan signifikan.

IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada uji analisis regresi linear berganda, didapatkan variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan adalah variabel kecepatan pengantaran layanan ekspedisi (X1) dan lokasi layanan ekspedisi (X2) sisanya tidak signifikan dengan persamaan regresinya $Y=57,654+5,472X1+1,167X2-0,901X3+1,778X5+\epsilon$. Pada uji determinasi nya didapatkan kontribusi untuk variabel yang diuji sebesar 41.5% dengan kontribusi terbesar adalah variabel kecepatan pengantaran layanan ekspedisi (X1) sebesar 33.6%.
2. Pada uji Kruskal Wallis didapatkan p-value yang mendekati 0 yang menunjukkan bahwa terdapat





perbedaan rata-rata tentang kepuasan untuk setiap jasa ekspedisi serta dari uji Mann-Whitney didapatkan bahwa pasangan Sicepat dan JNT serta JNE dan Lainnya memiliki perbedaan yang tidak signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa Sicepat dan JNT memiliki kepuasan yang paling baik dengan urutannya Sicepat=JNT>JNE=Lainnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan, penulis ingin memberikan saran kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan memiliki beberapa sub variabel dengan tujuan untuk membuat variabel tersebut lebih valid dan reliabel serta menggunakan variabel uji selain dari yang sudah diuji agar mendapatkan hasil yang lebih bervariasi.
2. Untuk perusahaan jasa ekspedisi disarankan untuk meningkatkan variabel kecepatan pengantaran layanan ekspedisi dikarenakan memiliki kontribusi terbesar dalam kualitas pelayanan ekspedisi
3. Untuk masyarakat Jawa Barat disarankan untuk memakai jasa Sicepat atau JNT bila tersedia dikarenakan memiliki kepuasan yang paling baik diantara yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, Iwan.(2019). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN MIXED METHOD*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan
- Notoatmodjo.(2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Rangkuti, Freddy.(1997). *Riset Pemasaran. (Cetakan ke-1)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salim, & Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, pendekatan, dan Jenis*. Jakarta: Penerbit Kencana
- Sudjana.(2005). *METODA STATISTIKA*. Bandung: PT TARSITO Bandung.
- Sugiyono.(2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

