Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 36933-36946

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Spx Dukuhturi

Sumarno[1*], Alif Prasetyo [2*], Imam Adi Purnawan[3*], Brian Riski Permana[4*], Muhammad Rolan[5*]
[1]Program Studi Manajemen, Unuiversitas Pancasakti Tegal
e-mail: sumarno@upstegal.ac.id[1], imamadi230704@gmail.com[2]

Published: December , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Shopee Express (SPX) Dukuhturi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden masyarakat Kecamatan Dukuhturi yang pernah menggunakan jasa Shopee Express, dengan teknik *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas, serta bebas dari heteroskedastisitas. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan. Uji simultan (uji F) membuktikan bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Dukuhturi. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pelanggan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Shopee Express Dukuhturi dalam meningkatkan kualitas layanan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Shopee Express*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, delivery timeliness, and facilities on customer satisfaction at Shopee Express (SPX) Dukuhturi. The study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents from the Dukuhturi District who had used Shopee Express services, using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using multiple linear regression with the help of the SPSS application. The results of the classical assumption test showed that the data were normally distributed, there was no multicollinearity, and were free from heteroscedasticity. The results of the partial test (t-test) showed that service quality and delivery timeliness had a positive and significant effect on customer satisfaction, while facilities also had a positive and significant effect. The simultaneous test (F-test) proved that service quality, delivery timeliness, and facilities together had a positive and significant effect on customer satisfaction at Shopee Express Dukuhturi. The coefficient of determination showed that the three independent variables were able to explain most of the variation in customer satisfaction, while the rest was influenced by other factors outside the study. The results of this study are expected to be used as evaluation material for Shopee Express Dukuhturi in improving service quality to maintain and increase customer satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Delivery Timeliness, Facilities, Customer Satisfaction, Shopee Express*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pendahuluan memuat tentang latar belakang, landasan teori, masalah, rencana pemecahan masalah dan tujuan penelitian. Pendahuluan ditulis menggunakan huruf Arial, ukuran 11 dan spasi 1.

Teks diketik di dalam sebuah luasan print dengan margin 2 cm dari atas, 2 cm dari bawah, dari kiri dan kanan kertas. Margin dibuat 2,5 cm. Ukuran paper A4, lebar 8,27 inch, tinggi 11,69 inch. Layout: Teks tidak perlu diberi nomor halaman. Isi artikel diketik dalam format satu kolom dan 1 spasi paragraf.

Pada saat ini dalam masa revolusi terjadi banyak perubahan, salah satunya adalah perkembangan di bidang teknologi. Teknologi sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah internet. Internet digunakan bukan hanya oleh orang pribadi, tetapi juga oleh perusahaan besar dalam menjalankan bisnisnya. Banyak masyarakat juga menggunakan internet untuk bekerja dan berbelanja secara online. Hal ini terjadi karena berbelanja dengan internet lebih menghemat waktu, praktis, dan konsumen bisa memilih produk dari berbagai daerah hanya dengan menggunakan satu aplikasi di smartphone.

Shopee adalah platform belanja online yang bisa diakses lewat ponsel. Di dalam aplikasinya, banyak berbagai produk mulai dari Fashion, Kecantikan, Elektronik, dan Perlengkapan Rumah. Karena itu, Shopee menjadi platform yang banyak diminati dibandingkan yang lain. Selain itu, Shopee juga memiliki layanan pengiriman sendiri yang dinamakan Shopee Express.

Shopee Express adalah layanan jasa yang disediakan oleh platform Shopee sebagai upaya untuk memberikan layanan yang mudah dan nyaman bagi pengguna Shopee. Shopee Express berdiri pada tahun 2018 perusahaan tersebut juga mempunyai terobosan yaitu beroperasi selama 365 hari sepanjang tahun tiada henti. Terdapat beberapa layanan yang ditawarkan oleh Shopee Express yaitu: Pengiriman Standard, Pengiriman Sameday, Pengiriman Instant, Pengiriman Hemat, dan Pengiriman ambil ditempat. Shopee Express sudah tersebar luas di seluruh kota di Indonesia, salah satunya di Tegal, Jawa Tengah.

Namun belakangan ini Shopee Express menjadi perhatian karena ada pengiriman paket yang tidak sesuai dengan jadwal estimasi yang telah ditentukan. Hal ini terjadi karena Adanya Event Tanggal Kembar Dan Gajian sale. Sehingga para penjual di Shopee tidak punya pilihan lain, dan akibatnya banyak pelanggan Shopee Express merasa kecewa dengan ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Trisetiawan (2014), ketepatan waktu pengiriman adalah kemampuan dalam mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang disepakati serta kemampuan dalam menangani berbagai masalah transportasi. Selain itu, jumlah barang yang dipesan oleh konsumen juga harus sesuai dengan apa yang dikirimkan.

Tabel 1

Kategori dan Jumlah Komplain Konsumen Tahun 2025

No	Kategori Komplain	Jumlah Komplain
1	Paket Hilang	7
2	Paket Terlambat	290
3	Kurir Tidak Ramah	6

Sumber : SPX Dukuhturi periode bulan Agustus-Oktober, 2025

Dari data diatas, diperoleh fenomena kekecewaan konsumen dalam bentuk beberapa kategori, seperti paket hilang yang terjadi 7 kali dalam kurun waktu tiga bulan terakhir dengan alasan yang beragam, salah satunya dikarenakan barang jatuh pada saat proses pengiriman. Selain itu, bentuk komplain lainnya yaitu paket terlambat di mana konsumen mendapati pengalaman paket yang belum tiba sesuai estimasi yang diperkirakan, biasanya terjadi karena event-event tertentu yang membuat paket overload sehingga menghambat proses pengiriman. Dari dua komplain tersebut menjadi yang paling dominan sering terjadi dalam proses pengiriman paket kepada konsumen. Hal ini menjadi perhatian bagi shopee express untuk meningkatkan pelayanannya agar menjaga kepuasan pelanggan.

Kajian Teori

Artikel merupakan artikel asli hasil penelitian atau hasil review dari artikel-artikel terdahulu. Artikel dapat ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Jumlah halaman artikel antara 10 – 12 halaman termasuk daftar rujukan.

Kepuasan Konsumen

Secara umum, menurut (Tjiptono, 2019), kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang setelah membandingkan pengalaman yang dirasakan dengan harapan yang telah dibangun sebelumnya. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan jasa Shopee Express antara lain adalah ketepatan waktu dan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen cenderung menurun karena faktor ketepatan waktu, karena saat barang pesanan sedang dalam perjalanan, sering kali terjadi hambatan atau barang tidak sampai tepat waktu. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah bentuk harapan atau ekspektasi konsumen terhadap barang atau layanan jasa yang digunakan. Dengan harapan yang tinggi terhadap barang atau layanan tersebut, konsumen akan merasa puas dan senang, sehingga mereka cenderung menggunakan barang atau layanan itu kembali.

(Siddiq, 2020) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang, suka, atau kecewa yang dialami seorang pelanggan setelah mengetahui hasil dari layanan yang diberikan atau hasil yang diharapkan. Kepuasan muncul karena adanya pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa. Konsumen merasa puas jika perusahaan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Kepuasan konsumen menjadi hal penting bagi perusahaan dalam penelitian ini karena bergerak di bidang jasa pengiriman, di mana diperlukan pelayanan yang baik untuk memenuhi harapan konsumen. Dengan pelayanan yang diberikan, akan muncul tingkat kepuasan pada konsumen tersebut. Bagi perusahaan jasa pengiriman Shopee Express, kepuasan pelanggan sangat penting terutama dalam rangka mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut, sehingga pelanggan akan kembali menggunakan layanan jasa pengiriman Shopee Express.

Kualitas Pelayanan

(Prihandoyo, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan guna memenuhi keinginan konsumen. Setiap orang yang menggunakan layanan mengharapkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Tingkat kualitas jasa merupakan aspek penting dalam penawaran jasa.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi investasi jangka panjang bagi Perusahaan. Strategi Kualitas Pelayanan juga dapat didefinisikan seperti suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Selain itu, (Hermawan, 2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan yang menyediakan layanan, membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor dari perilaku karyawan seperti sikap serta keahlian dalam menyampaikan informasi merupakan hal terpenting yang menjadi perbedaan cara melayani yang baik (Lovelock dan Wirtz, 2011).

Ketepatan Waktu

Kualitas pelayanan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Ketepatan waktu juga turut berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Pada layanan Shopee Express, banyak konsumen yang mengeluh tentang ketepatan waktu yang buruk, seperti saat estimasi paket yang tidak tepat.

Strategi Ketepatan waktu pengiriman merupakan hal yang sangat krusial mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak. (Hutasuhut et al., 2022) menyebutkan bahwa bagi perusahaan ekspedisi, waktu merupakan masalah utama dalam proses produksinya. Jika waktu tidak digunakan dengan baik, perusahaan bisa rugi

Ketepatan waktu pengiriman di perusahaan jasa pengiriman sering kali tergantung pada transportasi, karena transportasi yang tidak lancar bisa mengganggu proses pengiriman. Contohnya adalah kemacetan saat pengiriman berlangsung atau cuaca yang tidak menentu. (Sartika et al., 2022) mengatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman adalah kemampuan untuk mengirimkan barang sesuai dengan tanggal yang disepakati serta kemampuan dalam menangani masalah yang timbul dalam transportasi.

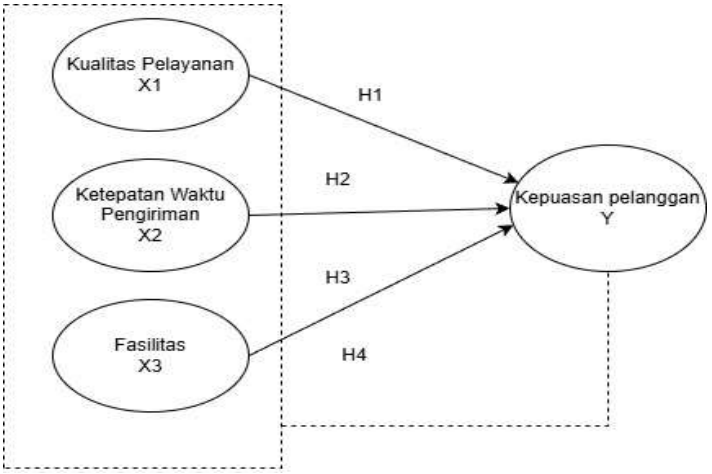
Fasilitas

Fasilitas juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Fasilitas adalah sarana yang disediakan perusahaan untuk melancarkan fungsi. Pada dasarnya fasilitas ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk menggunakan suatu perusahaan jasa pengiriman atau menggunakan perusahaan yang lain.

Tjiptono (2001:184) mendefinisikan fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik. Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan jasa dalam hal ini adalah Shopee Express. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memperlancar usaha atau pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan kajian teori dan pendapat dari beberapa ahli, maka dapat dirumuskan judul penelitian sebagai berikut **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan SPX Dukuhturi"**.

KERANGKA PEMIKIRAN



HIPOTESIS

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express.
H2 : Ketepatan Waktu berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express.
H3 : Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express.
H4 : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express.

METODE

Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara menganalisis data menggunakan statistik. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti sendiri dari sumber awal, seperti hasil wawancara dan jawaban dari kuesioner yang diberikan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang sudah ada sebelumnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Dukuhturi. Peneliti memilih sampel sebanyak 100 orang dari masyarakat Dukuhturi yang pernah menggunakan jasa Shopee Express.

Diperlukan teknik pengambilan sampel tertentu yaitu non probability sampling. Non probability sampling adalah metode pengambilan sampel di mana setiap elemen dalam populasi tidak memiliki peluang yang sudah ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai sampel (Sekaran dan Bougie, 2019). Penulis memilih teknik purposive sampling karena penelitian memiliki kriteria tertentu agar sampel sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut adalah pelanggan yang tinggal di Dukuhturi dan

pernah menggunakan jasa pengiriman Shopee Express Dukuhturi. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti.

Teknik Pengambilan Sampel

1. **Populasi**

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa Shopee Express tempatnya berada di wilayah kecamatan Dukuhturi kabupaten Tegal.

2. **Sampel**

Menurut Sugiyono (2008: 118) "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket yaitu dengan cara melakukan penyebaran kuisioner atau angket kepada konsumen. Berdasarkan jumlah penentuan sampel minimal dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 responden, terdiri dari 100 kuisoner berbentuk google form**.**

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019:267), validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dasar pengambilan keputusan yaitu jika r hitung>r tabel maka kuesioner dinyatakan valid dan sebaliknya jika r hitung < r tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dan veriabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah kuesioner atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha (a). Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai (a) 0,70 (Ghozali, 2018:47-48).

Uji Asumsi Klasik

1. **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Terdapat 2 cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2018:154).

2. **Uji Multikolinearitas**

Ghozali (2018:107) menyatakan bebas uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas (independen). Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel independen. jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besaran variance inflation factor (VIF) dan tolerance. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,1. Batas VIF adalah 10, jikan nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

3. **Uji Heterokedastisitas**

Menurut Ghozali (2018:134) uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk mengetahui apakahdalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas, yaitu variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda.

Uji Hipotesis

1. **Uji T**

Priyatno (2016:66) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen atau terikat (Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen dan secara signifikan. H0 ditolak apabila thitung > ttabel atau nilai signifikan < a = 0.05 dan H artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. H0 diterima apabila t hitung < t tabel atau nilai signifikan > α = 0.05 dan ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji F

Ghozali (2018:98) mengatakan bahwa uji f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika F hitung > F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima; atau Sig.< 0,05
2. Jika F hitung < F tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak; atau Sig. > 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum

Shopee Express 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 Express 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.

Shopee Dukuhturi berada di Jl. Raya II No.60 atau sekitar wilayah Kelurahan Pagongan/Kepandean, Kecamatan Dukuhturi, Kabupaten Tegal, Jawa Tengah 52192. Shopee Express Dukuhturi memiliki visi Menjadi penyedia layanan logistik terdepan dan paling tepercaya di Asia Tenggara yang menghubungkan penjual dan pembeli melalui pengiriman yang cepat, efisien, dan andal. serta mempunyai misi yaitu berkomitmen penuh untuk menghadirkan pengalaman pengiriman yang tak terlupakan bagi setiap pelanggan melalui ketepatan waktu serta penanganan paket yang aman. Fokus utama perusahaan terletak pada penyediaan solusi pengiriman yang terintegrasi untuk membantu para penjual lokal menjangkau pasar yang lebih luas secara efisien. Dengan dukungan teknologi mutakhir dan infrastruktur yang luas, serta terus berupaya menciptakan ekosistem logistik yang berkelanjutan, memudahkan transaksi bagi pengguna, serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui layanan kurir yang handal dan terjangkau bagi semua orang. Shopee Express Dukuhturi juga menyediakan berbagai jenis layanan pengiriman seperti Pengiriman Standard, Pengiriman Sameday, Pengiriman Instant, Pengiriman Hemat, dan Pengiriman ambil ditempat.

2. Hasil Penelitian

A. Deskripsi Responden

1) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut :

Tabel 2.1.1

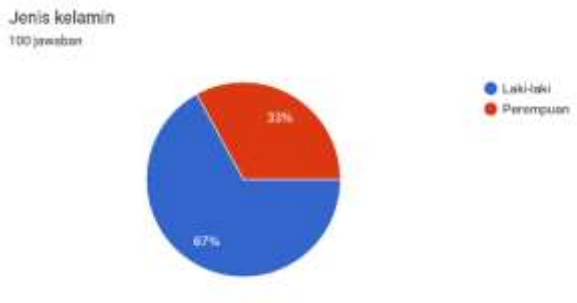
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Presentase
1.	Laki – laki	67%
2.	Perempuan	33%
	Jumlah	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data diatas ,jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 67 (67%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 33 (33%).

Diagram 2.1.1
Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

2) Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel berikut ini :

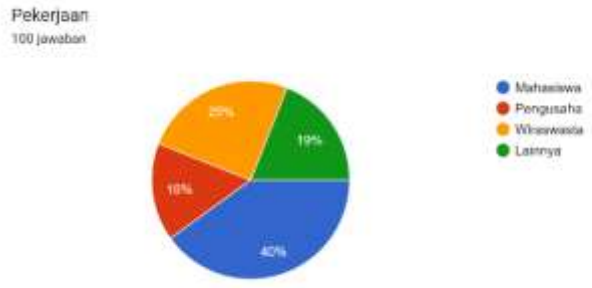
Tabel 2.1.2
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Presentase
1.	Mahasiswa	40%
2.	Pengusaha	16%
3.	Wiraswasta	25%
4.	Lainnya	19%
	Jumlah	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan data tabel diatas diperoleh hasil untuk responden dengan pekerjaan Sebagai Mahasiswa sebanyak 40%, lalu responden dengan pekerjaan Pengusaha sebanyak 16%, responden dengan pekerjaan Wiraswasta berjumlah 25% , responden dengan pekerjaan lainnya berjumlah 19%.

Diagram 2.1.2
Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

3) Identitas Responden Pekerjaan Berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan besar usia responden pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1.3

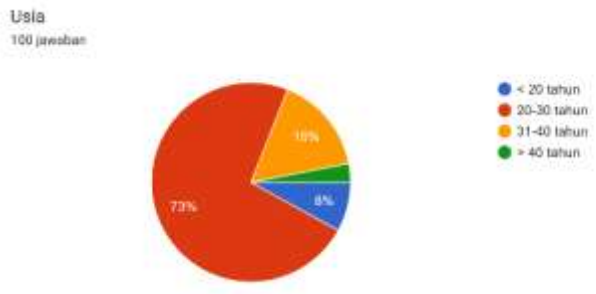
Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Pendapatan	Presentase
1.	< 20 tahun	8%
2.	21-30 tahun	73%
3.	31-40 tahun	16%
4.	> 40 tahun	3%
	Jumlah	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data diatas, responden dengan Usia <20 tahun sejumlah 8%, responden dengan usia 21-30 tahun sejumlah 73%, responden dengan usia 31-40 sejumlah 16%, dan responden dengan usia >40 tahun sejumlah 3%.

Diagram 2.1.3



Profil Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

B. Uji Instrumen Penelitian

Analisis regresi berganda adalah alat analisis nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel atau lebih (X_1), (X_2), (X_3), dengan satu variabel terikat (Y). analisis regresi linier berganda digunakan untuk mendapatkan gambaran tentang pengaruh (X_1) Kualitas Pelayanan, (X_2) Ketepatan Waktu Pengiriman, (X_3) Fasilitas satu variabel terikat (Y) Kepuasan Pelanggan.

C. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Hasil uji normalitas tampak pada tabel 2.3.1 sebagai berikut:

Tabel 2.3.1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parametersa,b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,67405164

Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,032
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,185c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

Dari hasil uji normalitas pada tabel 2.3.1 dapat diketahui bahwa nilai nilai signifikan sebesar 0,185 lebih besar dibandingkan nilai yang ditentukan sebesar 5%. Hasil uji normalitas dengan Kolmogorovs-smirnov Test yang terdapat pada tabel diperoleh nilai test statistic sebesar 0,075 dan Asymp. Sig. Sebesar 0,185 > 0,05. Maka dapat disimpulkan distribusi normal.

2) Uji Multikolonieritas

Hasil uji multikolonieritas tampak pada tabel 2.3.2 sebagai berikut :

Tabel 2.3.2
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficientsa								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,164	1,389		2,279	,025		
	Kualitas Layanan	,283	,078	,334	3,644	,000	,509	1,964
	Ketepatan Waktu pengiriman	,370	,092	,379	4,017	,000	,481	2,078
	Fasilitas	,169	,092	,162	1,838	,009	,554	1,806
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan								

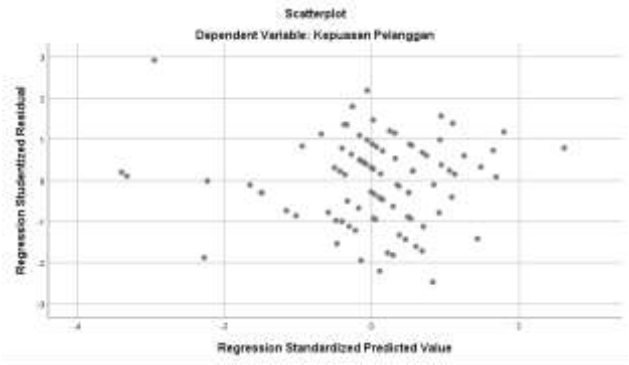
Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

Berdasarkan hasil output uji multikolonieritas pada model regresi seperti yang tertera pada tabel diatas, diperoleh data bahwa nilai tolerance dari Kualitas Pelayanan sebesar 0,509, Ketepatan Waktu pengiriman sebesar 0,481 dan Fasilitas sebesar 0,554. Semua nilai tolerance tersebut masing-masing > 0,10. Sementara nilai dari VIF Kualitas Pelayanan 1,964, Ketepatan Waktu pengiriman 2,078 dan Fasilitas 1,806. Semua nilai VIF tersebut, masing-masing < 10,00. Sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala Multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji Heterokadestisitas tampak pada gambar 2.3.3 sebagai berikut:

Gambar 2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer diolah SPSS versi 22, 2025

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang tampak dalam gambar diatas dapat dijelaskan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik berada diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

D. **Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda tampak dalam tabel 2.4 berikut:

Tabel 2.4
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,164	1,389		2,279	,025
	Kualitas Layanan	,283	,078	,334	3,644	,000
	Ketepatan Waktu Pengiriman	,370	,092	,379	4,017	,000
	Fasilitas	,169	,092	,162	1,838	,009
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

Berdasarkan Tabel 2.4, dapat ditentukan persamaan regresi X1, X2, X3, terhadap Y. Sugiono (2017:253) menyatakan bahwa persamaan regresi ganda yaitu: Y'= a+b1X1+b2X2+b3X3. Nilai konstanta (a) dapat dibaca pada baris Constant kolom B yaitu 3,164. Nilai koefisien persepsi Kualitas Layanan (b1) adalah 0,283. Nilai koefisien Ketepatan Waktu Pengiriman (b2) adalah 0,370. Nilai koefisien Fasilitas (b3) adalah 0,169. Berdasarkan nilai tersebut, maka persamaan regresi linier berganda pengaruh Kualitas Layanan (X1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X2), Fasilitas (X3) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu:

Y' = 3,164 +0,283X1+ 0,370X2+ 0,169X3

Setelah diperoleh persamaan regresi ganda (X1, X2, X3 terhadap Y) maka penjelasan tentang persamaan tersebut yaitu sebagai berikut :

1) Konstanta sebesar 3,164; artinya jika pengaruh Kualitas Layanan(X_1), Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2), Fasilitas (X_3) bernilai nol, maka Kepuasan Pelanggan (Y) nilainya sebesar 3,164.
2) Koefisien regresi variabel pengaruh Kualitas Layanan(X_1) bernilai positif sebesar 0,283; artinya jika Kualitas Layanan mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,283. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara pengaruh Kualitas Layanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Dukuhturi. Temuan ini mengindikasikan bahwa interaksi langsung antara pelanggan dan petugas layanan, seperti keramahan, kejelasan informasi, serta kemampuan menangani keluhan, menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman. Dalam konteks jasa logistik, kualitas pelayanan memiliki peran krusial karena pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir pengiriman, tetapi juga proses layanan yang mereka alami.
3) Koefisien regresi variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2) bernilai positif sebesar 0,370; artinya jika Ketepatan Waktu Pengiriman mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,370. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Ketepatan Waktu Pengiriman (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Ketepatan waktu pengiriman terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara estimasi waktu dan realisasi pengiriman menjadi indikator utama keandalan layanan Shopee Express. Bagi pelanggan jasa pengiriman, keterlambatan paket tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap penyedia jasa.
4) Koefisien regresi variabel Fasilitas (X_3) bernilai positif sebesar 0,169; artinya jika Fasilitas (X_3) mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,169. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Fasilitas (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Dukuhturi. Temuan ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang disediakan oleh Shopee Express Dukuhturi meningkatkan kenyamanan pelanggan dan meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

E. Uji Hipotesisis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara terpisah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kriteris pengambilan keputusan yaitu juka nilai sig. < 0,05 maka H0 ditolak, dan Ha diterima. Hasil uji T dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.5.1
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficientsa						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,164	1,389		2,279	,025
	Kualitas Layanan	,283	,078	,334	3,644	,000
	Ketepatan Waktu Pengiriman	,370	,092	,379	4,017	,000
	Fasilitas	,169	,092	,162	1,838	,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

Berdasarkan tabel 2.5.1 hasil analisis data dengan manggunakan uji t diketahui bahwa pengaruh variabel-variabel independent terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan nilai $\mathbf{t}_{hitung}$ sebesar 3,644 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 artinya H_1 diterima. Terdapat hubungan searah sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan SPX Dukuhturi.
2) Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan pelanggan nilai $\mathbf{t}_{hitung}$ sebesar 4,017 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 artinya H_2 diterima. Terdapat hubungan searah sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan pelanggan SPX Dukuhturi.
3) Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan nilai $\mathbf{t}_{hitung}$ sebesar 1,838 dengan nilai sig. 0,009 < 0,05 artinya H_3 diterima. Terdapat hubungan searah sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan SPX Dukuhturi.

2. Uji F (Uji Simultan)

Hasil uji signifikan simultan tampak dalam tabel 2.5.2 sebagai berikut :

Tabel 2.5.2
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	397,558	3	132,519	45,854	,000b
	Residual	277,442	96	2,890		
	Total	675,000	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas						

Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa uji signifikansi secara simultan, nilai F hitung sebesar 45,854 dengan nilai signifikan 0,000. Jadi secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan(X1), Ketepatan Waktu Pengiriman(X2), dan Fasilitas(X3) terhadap Kepuasan pelanggan pengguna jasa Shopee Express Dukuhturi.

F. Uji Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel – variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui presentasi sebesarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Nilai R square pada tabel Model Summary menunjukkan nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien korelasi di kolom R square pada output Mode Summary dimasukkan ke dalam rumus derajat koefisien determinasi. Rumus yang digunakan yaitu KP = R2 x 100%, KP adalah nilai koefisien determinasi dan r melambangkan nilai koefisien korelasi. Ringkasan nilai R square dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summaryb				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767a	,589	,576	1,700
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber : Data diolah SPSS 22, (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai Adjusted R Square adalah 0, 576 atau sama dengan 57,6%. Hal ini menunjukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Ketepatan waktu pengiriman dan Fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 57,6%. Sedangkan selebihnya sebesar 42,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Penelitian ini telah mendapatkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1) Pengaruh *Kualitas Pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee Express Dukuhturi.
2) Pengaruh *Ketepatan Waktu Pengiriman* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee Express Dukuhturi.
3) Pengaruh *Fasilitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee Express Dukuhturi.
4) Pengaruh *Persepsi Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shopee Express Dukuhturi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran – saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Shopee Express Dukuhturi. Adapun saran – saran tersebut adalah :

1) Bagi Pihak Shopee Express Dukuhturi
   Shopee Express Dukuhturi disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal keramahan karyawan, kecepatan merespons keluhan pelanggan, serta kejelasan informasi pengiriman. Pelayanan yang konsisten dan profesional akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan.
2) Peningkatan Ketepatan Waktu Pengiriman
   Mengingat ketepatan waktu pengiriman terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Shopee Express Dukuhturi perlu memperkuat sistem operasional dan manajemen distribusi agar paket dapat sampai sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Evaluasi rute pengiriman dan pengawasan kinerja kurir juga perlu dilakukan secara berkala.
3) Perbaikan dan Pengembangan Fasilitas
   Shopee Express Dukuhturi disarankan untuk meningkatkan fasilitas pendukung, baik fasilitas fisik maupun nonfisik, seperti kelengkapan sarana operasional, kenyamanan area layanan, serta sistem teknologi informasi. Fasilitas yang memadai akan menunjang kelancaran proses pengiriman dan meningkatkan pengalaman pelanggan.
4) Pendekatan Terintegrasi
   Karena kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Shopee Express Dukuhturi perlu menerapkan strategi peningkatan layanan secara terpadu. Sinergi antara sumber daya

manusia, sistem operasional, dan fasilitas akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

5) Bagi Peneliti Selanjutnya
   Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, kepercayaan, citra merek, atau kualitas sistem informasi, serta memperluas objek penelitian agar hasil penelitian lebih general dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan waktu terhadap Kepuasan Kosumen (studi pada konsumen jne kota malang). E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen, 9(16).

BUKU AJAR METODE PENELITIAN BISNIS (2025). (n.p.): Global Kreatif Media.

Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan JNE. Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi, 1(1), 152-159.

Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2(1).

Huda, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan J&T Grati Pasuruan).

Jayanti, K. F., Fatimah, F., & Izudin, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Jne Di Besuki. Relasi: Jurnal Ekonomi, 18(1), 182-191

Metode Penelitian Kuantitatif. N.p., Yayasan Tri Edukasi Ilmiah, 2024.

Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 4(1).

Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung [the influence of service quality on customer satisfaction at jne branch in bandung]. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265-289.

Putri, F. S. (2024). Pengaruh ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan (Doctoral dissertation, Universitas Merdeka Pasuruan).

Rakhmalina, I., & Marsih, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Jne Cabang Sekayu. Jurnal Manajemen Kompeten, 4(2), 101-118.

Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi pada J&T Express Kota Semarang). Diponegoro Journal of Management, 7(4), 137-144.

Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021, December). Pengaruh kualitas layanan, persepsi harga, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express di Perawang. In Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Immanuel (pp. 30-42)

Tambunan, P. R., & Suryawardani, B. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt. jne perwakilan kawaluyaan tahun 2014.