



## Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Jasa Layanan SiCepat Reguler di PT. SiCepat Ekspres Cabang Wonomulyo Polewali Mandar

Dzulkifli<sup>1</sup>, Ferdiansyah Himawan<sup>2</sup>, Rini<sup>3</sup>, Ikka Wulandari<sup>4</sup>,

Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar<sup>1234</sup>

e-mail: [dzulkifli@ddipolman.ac.id](mailto:dzulkifli@ddipolman.ac.id)<sup>1</sup>, [ferdiansyah.wirawan@gmail.com](mailto:ferdiansyah.wirawan@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[rini@ddipolman.ac.id](mailto:rini@ddipolman.ac.id)<sup>3</sup>, [ikkawulandari046@iaiddipolman.ac.id](mailto:ikkawulandari046@iaiddipolman.ac.id)<sup>4</sup>

### Abstrak

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap jasa layanan dan berapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT.SiCepat Ekspres Cabang Wonomulyo Polewali Mandar. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif yaitu survei dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengambil sampel adalah non-probability sampling dengan teknik Purposive Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Berdasarkan hasil penelitian, variabel jasa layanan SiCepat Reguler (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 0,283 + 0,958X$ . Berdasarkan hasil Uji F dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jasa layanan SiCepat Reguler dengan kepuasan konsumen karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $76,488 > 4,01$  nilai signifikansi dari adalah  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil jasa layanan SiCepat Reguler dinyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $8,746 > 2,0001$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dilihat dari nilai koefisien determinasinya diperoleh hubungan jasa layanan SiCepat Reguler dengan kepuasan konsumen adalah 56,9%. Sisanya sebesar 43,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kepuasan Konsumen, Jasa Layanan, SiCepat Reguler

### I. PENDAHULUAN

Bisnis pengiriman barang di tanah air semakin meningkat dengan berkembang pesatnya bisnis online saat ini. Faktanya dengan berkembangnya internet, aktivitas jual beli online justru semakin terkenal dan akan menjadi tren gaya hidup praktis di masa mendatang. Bisnis online bahkan membutuhkan jasa pengiriman/kurir sebagai mata rantai tak terpisahkan.<sup>1</sup> Jasa merupakan layanan yang ditawarkan oleh salah

---

<sup>1</sup> Meli satriani, Sissah Sissah, Agustina Mutia "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Jambi" Skripsi (Jambi: UIN Sulthan thah saifuddin jambi, 2018)

satu pihak ke pihak lain.<sup>2</sup> Proses tersebut tidak terkait dengan produk fisik, jasa tidak berwujud, dan biasanya tidak menyebabkan kepemilikan dari salah satu faktor produksi. Perusahaan jasa harus membuat spesifikasi dan desain jasa mereka tersedia bagi konsumen.

Sistem layanan memungkinkan orang dan karyawan yang bekerja di perusahaan jasa yang berbeda untuk menerapkan dan memahami layanan secara objektif, terlepas dari sudut pandang konsumen. Usaha jasa pengiriman barang harus disesuaikan dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan untuk melakukan kombinasi dan tanggapan yang berbeda atau rangkaian kegiatan yang berbeda untuk konsumen yang berbeda sangat penting bagi pelaku usaha dalam jasa pengiriman barang. Salah satu tantangan persaingan diantar pemasok barang yang bersaing sebagai akibat dari munculnya e-commerce dan menjamurnya operator baru. Oleh karena itu, pada menghadapi persaingan bisnis, perusahaan wajib menggunakan layanan kualitas terbaik yang diperlukan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dan mencapai kepuasan pelanggan.

Kualitas jasa (dalam hal ini kualitas pelayanan) pada prinsipnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>3</sup> Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>4</sup>

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah the expectancy disconfirmation model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Suatu tindakan yang dilakukan memuaskan kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, dan lain-lain) yang kepuasannya hanya bisa dicapai mereka yang memberikan atau dikendalikan jasa.<sup>5</sup>

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia adalah PT.

---

[https://scholar.google.com/scholar?cluster=244179879406126297&hl=id&as\\_sdt0,5#d=gs\\_qabds&t=1662266920563&u=%23p%3D2cRMfU6AYwMJ](https://scholar.google.com/scholar?cluster=244179879406126297&hl=id&as_sdt0,5#d=gs_qabds&t=1662266920563&u=%23p%3D2cRMfU6AYwMJ) (11 April 2022). h.1

<sup>2</sup> Christopher Lovelock, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi (Prespektif Indonesia)*, Jilid 1, Edisi ke7 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012), h. 11

<sup>3</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, EdisiIII CetakanKetiga, (Yogyakarta: Andi Office, 2011), h.331

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas (Jakarta : Airlangga, 2017), h.196

<sup>5</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2002), h.37

Sicepat Ekspres. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan jasa layanan pengiriman barang, baik berupa dokumen maupun paket. SiCepat Ekspres merupakan perusahaan yang berbasis sistem teknologi terkini, mempunyai slogan “Ketika semua mudah, dimana SiCepat Ekspres menjawab segala kebutuhan dan keinginan pelaku bisnis e-commerce”. SiCepat Ekspres berfokus pada pelayanan jasa pengiriman barang yang mencakup seluruh wilayah Indonesia dan berekspansi ke benua Asia dan juga Australia. Dalam hal pengiriman paket dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga yang bersaing untuk kepuasan konsumennya.

SiCepat Ekspres melayani pengiriman barang yang dijual di marketplace, seperti pakaian, tas, sepatu, berbagai macam kosmetik, buku-buku pelajaran, perlengkapan rumah tangga, dan lain-lain. Konsumen yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang SiCepat Ekspres adalah pengguna online shop yang ingin mendistribusikan barangnya kepada konsumen agar konsumen dengan mudah mendapatkan barang yang dibutuhkannya. SiCepat Ekspres banyak memiliki program promo layanan pengiriman barang yang menarik yang sangat menguntungkan bagi para pebisnis online.

Jenis Layanan Jasa Kirim SiCepat Ekspres yang ditawarkan salah satu marketplace di Indonesia yaitu Shopee antara lain, sebagai berikut : SiCepat Ekspres adalah salah satu jasa kirim yang didukung Shopee. SiCepat REG memiliki 2 jenis layanan pengiriman yaitu pick up dan antar ke counter (drop off). Penjual tidak perlu membayar saat kurir menjemput paket (pick up) ataupun saat mengantar paket ke counter (drop off). Penjual disarankan untuk mencetak label pengiriman untuk mempermudah pihak jasa kirim memasukkan data pada sistem mereka. Kedua adalah SiCepat HALU memiliki 2 jenis layanan pengiriman yaitu pick up dan antar ke counter (drop off) untuk pengiriman pesanan antarpulau ke seluruh Indonesia. Konsumen di kota-kota besar seperti Jabodetabek, Jawa, Bali, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kepulauan Riau, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, dan Sulawesi Selatan dapat mengirimkan pesanan hingga 50 kg menggunakan SiCepat HALU. Dan yang ketiga SiCepat Gokil adalah jasa kirim yang melayani pengiriman dalam jumlah besar ke seluruh kota besar di Indonesia baik melalui transportasi darat maupun udara. Berat min./maksimal.: 1 kg (hitungan harga mulai dari 5 kg) / 50 kg.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa. Kualitas layanan juga merupakan faktor penentu keberhasilan. Kualitas pelayanan barang dan jasa tergantung pada konsistensi perusahaan.

Harapan konsumen tersebut tercermin pada pelayanan yang baik, ramah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan menjadi nilai penting yang diharapkan

oleh para konsumen. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada sicepat expres dengan 3 jenis layanan SiCepat yakni layanan SiCepat Reguler, layanan SiCepat Halu dan layanan SiCepat Kargo terdapat kelemahan dari layanan tersebut yaitu bahwa barang datang lebih lambat dari perkiraan waktu tiba, barang sudah diterima tapi penerima tidak diketahui, dan barang rusak dalam perjalanan. Berdasarkan uraian masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian khususnya pada jasa layanan Sicepat Reguler dengan tujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT.SiCepat Ekspres cabang Wonomulyo Polewali Mandar dan Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT.SiCepat Ekspres cabang Wonomulyo Polewali Mandar.

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yakni pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu survei dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Lokasi penelitian pengguna jasa layanan SiCepat Reguler yaitu Desa Bumiayu, Kecamatan Wonomulyo, Kabupaten Polewali Mandar.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Jasa Layanan SiCepat Reguler di PT.Sicepat Ekspres Cabang Wonomulyo Polewali Mandar. Jumlah sampel sebanyak 60 orang responden. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel adalah non-probability sampling dengan teknik Purposive Sampling.<sup>6</sup>

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket dengan skala likert 5 poin. cara perhitungan skor yang digunakan adalah aitem favorable digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Apapun sistem perhitungannya dimulai dari Sangat setuju (5), Setuju (4), Netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).<sup>7</sup> Menggunakan program SPSS 25 for windows digunakan untuk mencari persamaan regresi. Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

---

<sup>6</sup> Billy Adytya, “perbedaan populasi dan sampel, ketahui pengertian hingga contohnya” *Merdeka.com*, 19 januari 2021. <https://m.merdeka.com/trending/perbedaan-populasi-dan-sampel-kenali-pengertian-hingga-contohnya-kl.html>, (11 April 2022).

<sup>7</sup> Livia Yuliawati, Dkk., *Pertolongan Pertama Pada Waktu Kuantitatif (P3k): Panduan Praktis Menggunakan Software JASP* (Surabaya: Universitas Ciputra,2019), h. 16.

Penggunaan analisis regresi linear sederhana dan pengujian dengan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang diperoleh akurat dalam melakukan estimasi, tidak terdapat bias, dan dapat diandalkan secara konsisten.<sup>8</sup> Dalam pengujian asumsi klasik, beberapa asumsi yang diuji meliputi normalitas data, homoskedastisitas, dan independensi residual. Jika semua asumsi ini terpenuhi, maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis regresi linear sederhana yang diperoleh dapat diandalkan dan akurat dalam memberikan estimasi pada data yang sama dengan data yang digunakan dalam penelitian. Hasil analisis regresi linear sederhana yang dapat diandalkan ini kemudian dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen pada populasi yang lebih besar.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan objek responden masyarakat desa Bumiayu yang pernah menggunakan jasa layanan SiCepat Reguler di PT.SiCepat Ekspres Cabang Wonomulyo Polewali Mandar. Peneliti melakukan penyebaran angket kuesioner kepada responden yang terpilih dari data yang diberikan pihak PT.SiCepat Ekspres Cabang Wonomulyo Polewali Mandar. Adapun hasil uji penelitian adalah sebagai berikut :

#### 1. Uji Regresi Linear Sederhana

##### a. Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Heteroskedastisitas

Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah jika data signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $>0,05$ ) maka berkesimpulan data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel .1. Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
(Constant)		2,355	1,816		1,297	,200
Jasa Layanan SiCepat Reguler		-,019	,071	-,035	-,267	,790

<sup>8</sup> Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2017), h 128

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Berdasarkan tabel 1 variabel yang masuk dalam model memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,790 > 0,05$  maka berkesimpulan tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas atau asumsi uji Heteroskedastisitas sudah terpenuhi.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa regresi telah memenuhi syarat asumsi klasik sehingga diharapkan dapat menganalisis pengaruh variabel jasa layanan SiCepat Reguler dan kepuasan konsumen.

b. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui hasil yang terukur dalam menentukan dan ketepatan dalam menjalankan fungsi instrumen secara keseluruhan.

Tabel .2. Uji Validitas

Variable	r tabel n = 60	Pearson Correlation n = 60	Ketera ngan
X = Jasa Layanan SiCepat Reguler			
PX1	0,254	0.783	Valid
PX2		0.742	
PX3		0.762	
PX4		0.732	
PX5		0,796	
PX6		0,742	
Y = Kepuasan Konsumen			
PY1	0,254	0.812	Valid
PY2		0.890	
PY3		0.844	
PY4		0.871	
PY5		0.884	
PY6		0,867	

*Sumber : hasil olahan data SPSS, 2022*

Menurut tabel 2 dapat dilihat bahwa uji validitas pada 60 responden menunjukkan bahwa semua item angket yang digunakan dalam penelitian telah tervalidasi. Hal ini terlihat dari nilai yang dihasilkan lebih besar (*pearson correlation*) dibandingkan pada r tabel.

c. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner konsisten ketika untuk mengukur gejala yang sama dalam pengaturan yang berbeda. Suatu alat ukur setiap variable dikatakan reliabel jika (*Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60)

Tabel.3. Uji Reliabilitas

o	Variable	Reliability statistics		H asil
		<i>Cronbach Alpha</i>	N of Items	
	Jasa Layanan SiCepat Reguler	0.845	6	R eliabel
	Kepuasan Konsumen	0.930	6	R eliabel

*Sumber: hasil olahan data SPSS,2022*

Menurut tabel 3 uji reliabilitas menunjukkan penggunaan aplikasi *IBM SPSS 25* dengan hasil yang andal. Hal ini tercermin dari hasil bahwa *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai *Cronbach's Alpha* 0,60 yaitu *Cronbach's Alpha*-nya 0,845 > 0,60 untuk Jasa Layanan SiCepat Reguler (X) dan *Cronbach's Alpha*-nya 0,930 > 0,060 untuk Kepuasan Konsumen (Y).

d. Uji Hipotesis

Berdasarkan asumsi yang dijelaskan asumsi penelitian ini sering diuji, yaitu uji regresi linear sederhana untuk hipotesis pertama dan kedua.

H<sub>0</sub> : Kepuasan konsumen tidak memiliki pengaruh terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT.SiCepat Ekspres cabang Wonomulyo Polewali Mandar

H<sub>a</sub> : Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT.SiCepat Ekspres cabang Wonomulyo Polewali Mandar

Analisis regresi sederhana menggunakan program *SPSS 25 for windows* digunakan untuk mencari persamaan regresi. Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Jika nilai variabel independen sudah diketahui maka dapat memprediksi nilai variabel dependen. Analisis regresi juga dapat menentukan linearitas variabel dependen dan independen.

Analisis regresi linear sederhana terdiri dari variabel bebas (prediktor) dan satu variabel terikat (respon), dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Konsumen
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- X = Jasa Layanan SiCepat Reguler

Pengujian hasil regresi tersebut dilakukan secara simultan menggunakan uji-f dan secara parsial menggunakan uji-t.

1) Uji t

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dapat berhubungan dengan dua hal, yakni:

Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, atau nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Apabila nilai t hitung dan t tabel dibandingkan, berarti variabel bebas berhubungan dengan variabel terikat jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Jika nilai t hitung tidak lebih besar dari nilai t tabel, berarti variabel bebas tidak berhubungan dengan variabel terikat.

Membandingkan nilai signifikansi dengan probabilitas 0,05. Apabila nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel, berarti variabel tersebut berhubungan signifikan dengan variabel dependen jika nilai signifikansinya tidak lebih besar dari nilai probabilitas 0,05. Jika nilai t hitung dan t tabel dibandingkan dan nilai signifikansinya lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, berarti variabel independen tidak berhubungan dengan secara signifikan dengan variabel dependen.

Setelah mengetahui tujuan dan alasan pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana, maka hasil uji regresi sederhana dalam penelitian ini adalah:

Tabel 4. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Error Std.	Beta		

(Constant)	,283	2,792		101,20	,9
Jasa Layanan SiCepat Reguler (X)	,958	,110	,754	,746	,00

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil diatas, nilai konstanta diperoleh pada kolom B dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$= 0,283 + 0,958 X$$

Kepuasan Konsumen = 0,283 + 0,958 (Jasa Layanan SiCepat Reguler). Selain itu, hasil ini juga menyajikan uji signifikansi dengan menggunakan uji, yaitu untuk memeriksa apakah ada hubungan yang sebenarnya (signifikan) antara variabel Jasa Layanan SiCepat Reguler (X) itu sendiri (partial) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) dengan hipotesis berikut:

H0 : Tidak memiliki hubungan yang nyata (signifikan) antara variabel Jasa Layanan SiCepat Reguler (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

H1 : Memiliki hubungan yang nyata (signifikan) antara variabel Jasa Layanan SiCepat Reguler (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Dari output di atas dapat diketahui nilai t hitung = 8,746 dan t tabel = 2,0001 atau t hitung > t tabel dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka Ho ditolak dan H1 diterima, yang berarti ada hubungan yang nyata antara variabel Jasa Layanan SiCepat Reguler (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

2) Uji f

Pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana, berikut disajikan hasil analisis regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 25

Tabel 5. Uji f ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
Regression	481,682	1	481,682	7,488	,000 <sup>b</sup>

Residual	Res	365,25	8	7	6,29	
Total	Tot	846,93				
3	3		9			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Jasa Layanan SiCepat Reguler

Pada tabel ANOVA di atas diperoleh nilai F hitung = 76,488. Nilai F hitung akan dibandingkan dengan F tabel. Nilai F Tabel dengan  $df_{reg} = 1$  dan  $df_{res} = 58$  adalah 4,01 pada taraf 5%. Untuk mengambil keputusan didasarkan pada kriteria pengujian dibawah ini:

Jika F hitung < F tabel maka  $H_0$  diterima

Jika F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak

Pada output didapat F tabel pada df 1 dan 58 adalah 4,01 pada taraf 5%. Berdasarkan penjelasan di atas maka  $76,488 > 4,01$  pada taraf 5%, sehingga  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang nyata antara jasa layanan SiCepat Reguler terhadap kepuasan konsumen di PT. SiCepat Ekspres Cabang Wonomulyo Polewali Mandar.

e. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Kemudian untuk mencari besarnya hubungan antara jasa layanan SiCepat Reguler terhadap kepuasan konsumen yaitu hitung angka koefisien determinasi (KD) atau R Square dan dikalikan dengan 100%. Maka R Square sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,754 <sup>a</sup>	,569	,561	2,509

a. Predictors: (Constant), Jasa Layanan SiCepat Reguler (X)

Dari output diatas diperoleh nilai koefisien Determinasi atau R Square ( $R^2$ ) adalah 0,569. Untuk melihat seberapa besar hubungan jasa layanan SiCepat Reguler dengan kepuasan konsumen yakni:

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 &= 0,569 \times 100\% \\
 &= 56,9 \%
 \end{aligned}$$

Jadi besar hubungan jasa layanan SiCepat Reguler dengan kepuasan konsumen adalah 56,9 %. Sisanya  $100\% - 56,9\% = 43,1\%$  dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang belum dimasukkan dalam model. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:<sup>9</sup>

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi di atas maka nilai  $R^2 = 0,569$  berada pada hubungan sedang sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan jasa layanan SiCepat Reguler dengan kepuasan konsumen sedang.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT. SiCepat Ekspres Cabang Wonomulyo Polewali Mandar. Adapun pembahasan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut jasa layanan SiCepat reguler sebagai variabel X dengan kepuasan konsumen sebagai variabel Y.

Dari hasil analisis data tentang jasa layanan SiCepat reguler, peneliti mendapatkan persamaan regresi, yakni  $Y = 0,283 + 0,958 X$ . Berdasarkan uji hipotesis diperoleh nilai  $f$  hitung = 76,488 dan Nilai  $f$  tabel adalah 4,01 pada taraf 5%, diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya ada hubungan yang signifikan antara jasa layanan SiCepat reguler dengan kepuasan konsumen. Jadi persamaan regresi tersebut dapat digunakan untuk meramalkan besarnya variabel kriterium (Y) berdasarkan variabel prediktor (X).

Persamaan regresi  $Y = 0,283 + 0,958$ , kemudian diuji apakah memang valid untuk memprediksi variabel terikatnya. Artinya apakah jasa layanan SiCepat reguler benar-benar dapat memprediksi tingkat hasil kepuasan konsumen. Hasil dari analisis terbukti bahwa koefisien konstanta pada model linier (a) signifikan pada uji t, nilai t hitung = 8,746 dan t tabel = 2,0001 atau t hitung  $>$  t tabel dengan nilai signifikan dari adalah 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada hubungan yang nyata antara variabel jasa layanan SiCepat reguler (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Besarnya hubungan jasa layanan SiCepat reguler dengan kepuasan konsumen hitung angka koefisien determinasi (KD) atau R Square dan dikalikan dengan 100%, didapatkan hubungan jasa layanan SiCepat reguler dengan kepuasan konsumen

---

<sup>9</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2012), h.257

adalah 56,9 %. Sisanya  $100\% - 56,9\% = 43,1\%$  dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang belum dimasukkan dalam model.

Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi yang telah ditentukan maka nilai  $R^2 = 0,569$  berada pada hubungan sedang sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan jasa layanan SiCepat Reguler dengan kepuasan konsumen sedang.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT.Sicepat Ekspres cabang Wonomulyo Polewali Mandar, peneliti menggunakan metode *non-probability sampling*. Dalam *metode non-probability sampling*, teknik yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Pada metode peneliti ini tidak semua populasi bisa dideteksi dengan jelas dimana mereka berada.
2. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap jasa layanan SiCepat Reguler di PT.Sicepat Ekspres cabang Wonomulyo Polewali Mandar, peneliti menarik kesimpulan bahwa variabel penelitian yang sudah melalui uji asumsi klasik, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi menyatakan data berdistribusi normal. Dari hasil analisis data tentang jasa layanan SiCepat reguler, maka diperoleh persamaan regresi yaitu  $Y = 0,283 + 0,958 X$ . Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh nilai  $F_{hitung} = 76,488$  dan Nilai  $F_{tabel}$  adalah 4,01 pada taraf 5%, diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya ada hubungan yang signifikan antara jasa layanan SiCepat reguler dengan kepuasan konsumen. Koefisien konstanta pada model linier (a) signifikan pada uji t, nilai t hitung = 8,746 dan t tabel = 2,0001 atau t hitung  $>$  t tabel dengan nilai signifikan dari adalah 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05. Yaitu diketahui nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti Ada hubungan yang nyata antara variabel jasa layanan SiCepat reguler (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Besarnya hubungan jasa layanan SiCepat reguler dengan kepuasan konsumen yaitu dengan menghitung nilai koefisien determinasinya (KD) atau R Square kemudian dikalikan 100%. diperoleh hubungan jasa layanan SiCepat reguler dengan kepuasan konsumen adalah 56,9%. Sisanya  $100\% - 56,9\% = 43,1\%$  dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang belum dimasukkan dalam model. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi yang telah ditentukan maka nilai  $R^2 = 0,569$  berada pada hubungan sedang sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan jasa layanan SiCepat Reguler dengan kepuasan konsumen sedang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adytya, Billy. (2022). “Perbedaan populasi dan sampel, ketahui pengertian hingga contohnya”, Merdeka.com. 19 januari 2021. <https://m.merdeka.com/trending/perbedaan-populasi-dan-sampel-ketahui-pengertian-hingga-contohnya-kl.html> (11 April 2022).
- Amri, Khoirul. (2022). “Sejarah dan Profil Perusahaan SiCepat Ekspres”, <https://media62.id/karir/sicepat-eskpres/> (10 Agustus 2022).
- Hasby, Nurdalilah. (2019.) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Ekspres Agen Pangkalan Mansyur” Skripsi. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=nurdalilah+hasby&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1662267972870&u%23p%3DdWDOfukak3oJ](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=nurdalilah+hasby&btnG=#d=gs_qabs&t=1662267972870&u%23p%3DdWDOfukak3oJ) (11 April 2022).
- Hayati, Rina. (2021). “Pengertian Hipotesis Penelitian”, [penelitianilmiah.com](http://penelitianilmiah.com). <https://penelitianilmiah.com/hipotesis-penelitian/> (11 April 2022).
- [https://id.wikipedia.org/wiki/SiCepat\\_Ekspres](https://id.wikipedia.org/wiki/SiCepat_Ekspres) (13 April 2022).
- <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3453> (13 April 2022).
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002.
- Juliandi, Azuar, dkk. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi Cet. I*; Medan: Umsu Press.
- Koentjaraningrat. (2017). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas; Jakarta : Airlangga.
- Kusumah, Intan Fazria dan Lili Adi Wibowo dan Ridwan Purnama. (2018). “Gambaran Dimensi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Ekspedisi Sicepat”. *Journal*. Volume 3, Number 1, May 2018, page. 107-112, Universitas Pendidikan Indonesia, <https://ejournal.upi.edu/index.php/JPME/article/view/14253> (11 April 2022).
- Lovelock, Christopher. dkk. (2012). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi (Perspektif Indonesia)*. Jilid 1 Edisi ke 7; Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Meiryani. (2022). “Memahami Uji Asumsi Klasik Dalam Penelitian Ilmiah”, <https://accounting.binus.ac.id/> (08 Agustus 2022)

***Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 2 No. 2 September 2023***

- “Non probability sampling” <https://www.stat.ipb.ac.id> (11 April 2022).
- info.populix.co. (2021). Pengertian Data Primer & Perbedaannya Dengan Data Sekunder, <https://www.info.populix.co/post/data-primer-adalah> (11 April 2022).
- Purnomo, Windhu dan Taufan Bramantoro. (2018). Pengantar Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Cet. I. Surabaya: Airlangga University press.
- penerbitdepublish.com. (2021). Instrumen Penelitian : Pengertian, jenis-Jenis, dan contoh lengkap, <https://penerbitdepublish.com/instrumen-penelitian/amp/> (11 April 2022).
- Ridha, Nikmatur. Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian. Jurnal, Volume 14, No. 1. Januari-Juni 2017, ISSN : 1829-8419, Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Sumatera Medan 2018 <http://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18> (11 April 2022).
- Satriani, Meli, Sissah Sissah, Agustina Mutia. (2018). “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Jambi?”. Skripsi (Jambi: UIN sulthan thah saifuddin jambi). [https://scholar.google.com/scholar?cluster=244179879406126297&hl=id&as\\_sdt0,5#d=gs\\_qabds&t=1662266920563&u=%23p%3D2cRMfU6AYwMJ](https://scholar.google.com/scholar?cluster=244179879406126297&hl=id&as_sdt0,5#d=gs_qabds&t=1662266920563&u=%23p%3D2cRMfU6AYwMJ) (11 April 2022).
- Sudaryana, Yayan. 2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang”. Journal. Volume 4 Number 1 Page (447-455)- ISSN-P : 2580-4138 ISSN-E 2579-812X, <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview>, Program Magister Manajemen, Universitas Pamulang, (11 April 2022).
- Sugiarto, Endar. (2002). Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga; Yogyakarta: Andi Office, 2011.
- Yuliawati, Livia Dkk. (2019). Pertolongan Pertama Pada Waktu Kuantitatif (P3k): Panduan Praktis Menggunakan Software JASP. Surabaya: Universitas Ciputra.