



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Marpoken Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Nurhalisa Khairani¹, Rizka Ar Rahmah², Muhammad Ardiansyah³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Indonesia

Jl. Prof. Dr. Andi Hakim Nst Komplek STAIN, Pidoli Lembang, Kec. Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22976

Email : chaniagoliza08@gmail.com, rizkaarrahmah@stain-adina.ac.id, mardiansyah@stain-madina.ac.id

Abstract: *This research aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction at Marpoken Delivery, Panyabungan District, Mandailing Natal Regency. With a population of service users from January to June 2024 and a sample size of 100 respondents, the study employs a quantitative research approach. Data were collected through observation, documentation, and questionnaires, and then analyzed using SPSS version 29 with various statistical tests, including the t-test. The results indicate a calculated t-value of 10.903, exceeding the critical t-value of 1.661, with a significance level of 0.001 (less than 0.05). This demonstrates a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction, with service quality contributing 54.8%, the remaining 45.2% of customer satisfaction is influenced by other factors not examined in this study. This research emphasizes the importance of improving service quality to enhance customer satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Service User Satisfaction, Marpoken Delivery*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di Marpoken Delivery, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Dengan populasi pengguna jasa dari Januari hingga Juni 2024 dan sampel sebanyak 100 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan angket, lalu dianalisis menggunakan SPSS versi 29 dengan uji statistik, termasuk uji t. Hasil penelitian menunjukkan t-hitung sebesar 10.903, melebihi t-tabel 1.661, dengan tingkat signifikan 0.001 (lebih kecil dari 0.05). Hal ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa, dengan kontribusi kualitas pelayanan sebesar 54.8%, sisa 45.2% dari kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Penelitian ini menggaris bawahi pentingnya peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Marpoken Delivery

1. LATAR BELAKANG

Pada zaman sekarang ini, persaingan pada bisnis semakin meningkat pesat. Kompetisi yang ketat ini mendorong pelaku usaha untuk memiliki kinerja yang unggul dibandingkan dengan perusahaan lain. Meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satu cara untuk mencapai hal ini. Kualitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan daya saing. Layanan harus disesuaikan karena harapan pelanggan selalu berubah. Pelanggan akan menilai pelayanan suatu usaha dengan membandingkan layanan dari usaha lain yang se jenis, serta mengukur apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan (excellence) dan kontrol atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2018).

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha meningkatkan

keuntungan. Dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik, Pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Perusahaan yang fokus pada pelayanan berupaya untuk memastikan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan. Dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pengguna jasa merupakan perasaan puas atau tidak yang dirasakan seseorang setelah menggunakan suatu layanan atau membandingkan layanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan (Priharto, 2020).

Pada era sekarang, perkembangan dan kemajuan teknologi yang semakin global berdampak pada dunia usaha, memaksa para pelaku bisnis untuk terus bersaing dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan. Saat ini muncul suatu bidang usaha bergerak dalam bidang transportasi yang bertujuan untuk mengantar barang pesanan baik berupa makanan maupun kebutuhan lainnya yang dapat diakses dengan menggunakan *smartphone*, penyedia jasa tersebut bisa disebut sebagai *delivery online*. Salah satu usaha penyedia jasa tersebut adalah Marpoken Delivery yang terletak di Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Jasa Marpoken Delivery Pada Tahun 2024, Januari - Juni

No	Bulan	Pengguna Jasa
1	Januari	5.520
2	Februari	4.727
3	Maret	6.200
4	April	3.420
5	Mei	5.208
6	Juni	5.430
Jumlah		32.944

Sumber : Data Marpoken Delivery 2024

Dari data diatas menunjukkan jumlah pengguna jasa pada Marpoken Delivery, pengguna jasa pada tiap bulannya mengalami kenaikan dan penurunan dari bulan januari 2024 – juni 2024. Data tersebut digunakan untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Studi Kasus Marpoken Delivery Kecamatan Payabungan Kabupaten Mandailing Natal).

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti pada pengguna jasa Marpoken Delivery. Dalam penelitian observasi awal terhadap tiga pengguna jasa Marpoken Delivery menyatakan tanggapan mereka, ketiga pengguna jasa Marpoken Delivery tersebut bernama Siti Aisyah, Meri Wati, Hairunnisa. (1) Menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Marpoken Delivery cukup mengecewakan dikarena terlambatan dalam pengiriman. (2)

Menyatakan bahwa pesanan yang telah sampai berbeda dengan pesanan yang dibuat sebelumnya. (3) Menyatakan bahwa tidak adanya bill yang diberikan oleh pihak Marpokan Delivery terhadap barang pesanan.

Berdasarkan latar belakang terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh kurir Marpokan Delivery kepada pengguna jasa, maka peneliti dapat mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Studi Kasus Marpokan Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal)”**.

2. KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhkan dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2018). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ciri, karakter suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Sehingga pelanggan yang nantinya akan menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Lovelock, 2010) terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a) Keandalan (*Reliability*)
- b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- c) Jaminan (*Assurance*)
- d) Empati (*Empathy*)

- e) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kepuasan Pengguna Jasa

1. Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa

Kata kepuasan (*satisfaction*) sendiri berasal dari bahasa latin “*satis*” (cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus mendapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau tidak yang dirasakan oleh seseorang setelah menggunakan suatu layanan jasa ataupun membandingkan jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan (**Priharto, 2020**).

2. Indikator Kepuasan Pengguna Jasa

Menurut (**Wijaya S. , 2022**) terdapat lima indikator kepuasan pengguna jasa. Adapun kelima indikator tersebut yaitu:

- a) Kualitas Layanan
- b) Nilai yang Dirasakan
- c) Pengalaman Pelanggan
- d) Penanganan Keluhan
- e) Loyalitas Pelanggan

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif berlandaskan dari filsafat positivisme dan digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen penelitian, dan menganalisis data secara kuantitatif atau statistik (**Sugiyono, 2019**).

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini terdiri dari 32.944 pelanggan yang diambil dari data jumlah pelanggan Marpoken Delivery antara bulan Januari 2024 hingga Juni 2024.

Tabel 2. Jumlah Pengguna Jasa Marpoken Delivery Pada Tahun 2024, Januari - Juni

No	Bulan	Pengguna Jasa
1	Januari	5.520
2	Februari	4.727
3	Maret	6.200

4	April	3.420
5	Mei	5.208
6	Juni	5.430
Jumlah		32.944

Sumber : Data Marpoken Delivery 2024

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi dalam hal jumlah dan karakteristiknya (Sugiyono, 2018). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability* dan *accidental sampling*. *Non-probability* sampling berarti bahwa elemen-elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel. Sementara itu, metode pengambilan *accidental sampling* didasarkan pada ketersediaan dan kemudahan akses ke sumber data.

Peneliti memerlukan standar atau prosedur untuk menentukan sampel jika mereka ingin sampel yang diambil dapat dengan akurat mewakili populasi. Oleh karena itu, peneliti menggunakan rumus *slovin*. Adapun ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus *slovin* :

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Nilai kritis (batas ketelitian) (10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{32.944}{1 + 32.944 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{32.944}{1 + 32.944 (0.01)}$$

$$n = \frac{32.944}{1 + 329.44}$$

$$n = \frac{32.944}{330.44}$$

$n = 99,69$ dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah sampel yang diperoleh untuk mempermudah penelitian adalah sebanyak 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik atau pengumpulan data yang memiliki tanda khusus jika

memadankan melalui teknik lain.

2. Angket (Kuesioner)

Angket adalah lembar yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang sering diajukan tentang topik atau isu tertentu yang akan diselidiki.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen penelitian
 - a) Uji Validitas
 - b) Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas
 - b) Uji Heterokedastisitas
3. Uji Hipotesis
 - a) Uji Regresi Linier Sederhana
 - b) Uji parsial (t)
 - c) Uji Koefisien Determinasi (R^2)
 - d) Uji Koefisien Korelasi

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Marpoken Delivery merupakan usaha atau bisnis yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman yang berbasis di Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Perusahaan ini didirikan pada awal tahun 2021 oleh Rahmad Ali Saputra yang merupakan masyarakat asli Mandailing Natal. Pada awalnya, Marpoken Delivery hanya melayani pengiriman di wilayah Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal saja. Namun dengan seiring berjalannya waktu, pengiriman Marpoken Delivery semakin meluas. Nama “Marpoken” sendiri diambil dari bahasa Mandailing yang memiliki arti “Berbelanja”. Setelah Marpoken Delivery terbentuk, awalnya sistem order atau pemesanan masih menggunakan aplikasi Marpoken Delivery. Namun, sekarang sistem pemesanan tidak lagi menggunakan aplikasi dikarenakan banyaknya pelanggan yang kurang paham dan mengerti mengenai sistem pemesanan dalam aplikasi serta *google maps* pada daerah Mandailing Natal masih kurang akurat. Sehingga sistem order atau pemesanan pada Marpoken Delivery sekarang dapat menggunakan aplikasi Whatsapp.

Kantor Marpoken Delivery terletak di Jalan Dharma Bakti Abri Kecamatan

Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Dalam perjalanan bisnisnya, Marpokan Delivery memiliki tujuan utama untuk menjadi perusahaan jasa pengiriman terkemuka dan terpercaya di wilayah Mandailing Natal. Perusahaan ini berupaya memberikan layanan pengiriman yang cepat, aman dan efisien dengan memanfaatkan teknologi digital, serta berkontribusi positif bagi perkembangan ekonomi masyarakat setempat.

Pengujian Hipotesis

Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan seberapa akurat suatu alat atau instrumen dalam menguji apa yang dimaksud. Nilai r_{tabel} dapat diketahui dari jumlah sampel dan taraf signifikansi. Rumus untuk mengetahui r_{tabel} adalah $df = n - 2$. Dikarenakan jumlah dari variabel dalam penelitian ini ada dua, maka DF (*Degre Of Freedom*) n sebesar 100 ($df = 100 - 2 = 98$) dan keseluruhan item variabel penelitian mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% dan diperoleh $r_{tabel} = 0,1966$.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1	0,588	0,1966	Valid
X2	0,478	0,1966	Valid
X3	0,562	0,1966	Valid
X4	0,685	0,1966	Valid
X5	0,719	0,1966	Valid
X6	0,696	0,1966	Valid
X7	0,692	0,1966	Valid
X8	0,659	0,1966	Valid
X9	0,595	0,1966	Valid
X10	0,626	0,1966	Valid

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan (X) dapat dilihat pada tabel 3 sehingga dapat disimpulkan bahwa angket yang meliputi kualitas pelayanan (X) mulai dari pertanyaan 1-10 dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0,555	0,1966	Valid
Y2	0,439	0,1966	Valid
Y3	0,484	0,1966	Valid

Y4	0,621	0,1966	Valid
Y5	0,602	0,1966	Valid
Y6	0,569	0,1966	Valid
Y7	0,693	0,1966	Valid
Y8	0,628	0,1966	Valid
Y9	0,512	0,1966	Valid
Y10	0,521	0,1966	Valid

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Hasil uji validitas Kepuasan Pengguna Jasa (Y) dapat dilihat pada tabel 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa angket yang meliputi kepuasan pengguna jasa (y) mulai dari pertanyaan 1-10 dinyatakan valid. Kesepuluh item angket kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pengguna jasa (y) dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) = n-2 dimana n adalah jumlah sampel (n = 100). Sehingga df = n-2 yakni 100-2 = 98, sehingga nilai r_{tabel} diperoleh dari urutan ke 98 yaitu sebesar 0,1966.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrumen untuk memperkirakan kestabilan hasil pengukuran kuesioner yang berfungsi sebagai indikator dari variabel. Sebuah kuesioner dianggap *reliabel* jika jawaban responden terhadap pertanyaan tetap stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, suatu instrumen penelitian dianggap *reliabel* jika koefisiennya mencapai batas 0,6. Hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,823	10

Gambar 1. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Berdasarkan gambar 1 diatas, diketahui hasil pengujian nilai *cronbach alpha* seluruhnya pada variabel kualitas pelayanan sejumlah 0,823. Uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan *reliabel* karena *cronbach alpha* melebihi dari 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas varibel kepuasan pengguna jasa pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,750	10

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Jasa (Y)

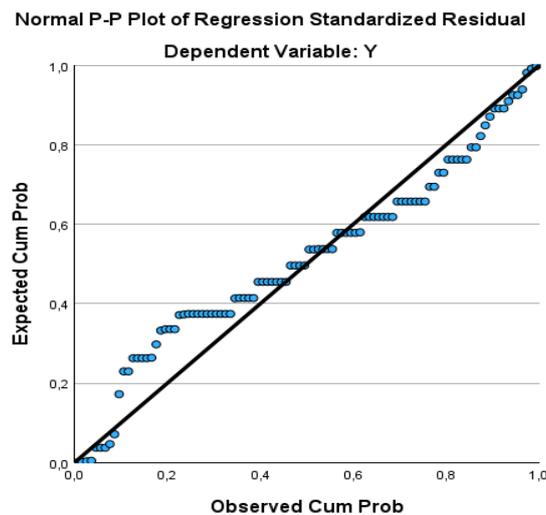
Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Berdasarkan gambar 2 diatas, diketahui hasil pengujian nilai *cronbach alpha* seluruhnya pada variabel kepuasan pengguna jasa sejumlah 0,750. Uji reliabilitas pada variabel kepuasan pengguna jasa dinyatakan *reliabel* karena *cronbach alpha* melebihi dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah nilai residual dalam model regresi terdistribusi normal atau tidak. Uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *probability plot* dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun hasil uji normalitas menggunakan *Probability Plot* adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Berdasarkan pada plot yang terlihat dalam gambar 3 diatas, dapat diartikan bahwa data terdistribusi normal karena terdapat titik-titik yang mengikuti dan mendekati garis diagonal. Uji *Kolmogorof-Smirnov* adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji kesesuaian distribusi dari satu sampel data terhadap distribusi teoretis atau untuk membandingkan dua sampel data. Adapun hasil uji normalitas *Kolmogorof-Smirnov* adalah sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,08597177
	Absolute	,134
Most Extreme Differences	Positive	,094
	Negative	-,134
Kolmogorov-Smirnov Z		1,340
Asymp. Sig. (2-tailed)		,055

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

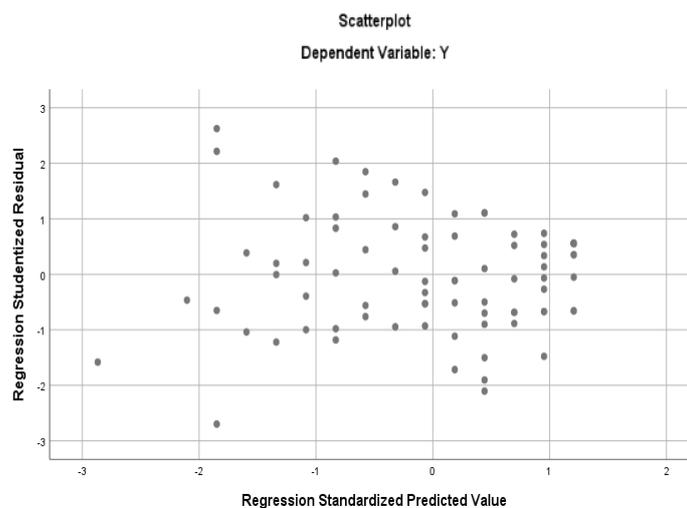
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogrof-Smirnov

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa sebanyak 0,055. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah dalam model regresi ada perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Dalam gambar 5 diatas, terlihat bahwa titik-titik tersebar di atas dan di bawah tanpa membentuk pola yang jelas seperti titik yang membentuk pola (bergelombang, menyebar, kemudian menyempit), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan perhitungan regresi linear sederhana yang digunakan melalui analisis statistik dengan menggunakan SPSS 29, hasil analisis tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,961	2,374		5,038	<,001
	X	,669	,061	,740	10,903	<,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Berdasarkan pada gambar 6 diatas, dapat diketahui persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,961 + 0,669 X$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat di interpretasikan sebagai berikut:

- 1) Marpokan Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal memiliki nilai konstanta 11,961 dengan parameter positif jika kualitas pelayanan tidak ada atau konstan yang menunjukkan kepuasan pengguna jasa sebesar 11,961 satuan.
- 2) Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,669 menunjukkan kepuasan pengguna jasa akan meningkat sebesar 0,669 satuan. Jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan dan sebaliknya jika variabel lain tetap, maka menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa.

b. Uji Parsial (t)

Uji parsial digunakan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Jika nilai signifikansi $t_{hitung} < 0,05$, dapat diartikan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variable Y. adapun hasil uji parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	11,961	2,374		5,038	<,001
	X	,669	,061	,740	10,903	<,001

a. Dependent Variable: Y

Gambar 7. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Dari hasil gambar diatas dapat dilihat bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X) t_{hitung} adalah 10,903 dan t_{tabel} diperoleh 1,661 yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (10,903 > 1,661). Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 : ditolak dan H_a : diterima. Jadi, hasil uji parsial (t) memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi (R^2):

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,740 ^a	,548	,544	3,19788

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y

Gambar 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Dari hasil perhitungan data pada gambar diatas, diperoleh nilai R sebesar 0,740. Hal tersebut memperlihatkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa berada pada tingkat korelasi yang kuat. Nilai R square sebesar 0,548 berarti kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna jasa, sebesar $0,548 \times 100\% = 54,8\%$, sementara sisanya 45,2% dijelaskan oleh variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

d. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi menunjukkan adanya kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, serta arah hubungannya. Berikut ini adalah hasil uji koefisien korelasi sederhana

antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pengguna jasa (Y), yang disajikan dalam gambar berikut ini.

		x	y
X	Pearson Correlation	1	,740**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	,740**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	100
	N	100	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar 9. Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengguna Jasa**

Sumber : Pengolahan Data Program SPSS 29

Pada gambar diatas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna jasa senilai 0,740 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Dikarenakan tingkat signifikannya $0,000 < 0,001$ dan $r_{hitung} 0,740 > r_{tabel} 0,1966$ jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa berada pada interpretasi hubungan yang kuat dan positif yaitu berada pada interfal korelasi 0,60 – 0,799.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang relevan dengan masalah penelitian, dapat disimpulkan bahwa: Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa item-item dari variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pengguna jasa) terbukti reliabel, karena nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan t_{hitung} sebesar 10,903 dan t_{tabel} sebesar 1,661, dengan tingkat signifikansi 0,001 pada taraf signifikansi 0,05. Ini berarti hipotesis diterima, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini didasarkan pada pemenuhan ketentuan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,903 > 1,661$) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, dengan pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 54,8%, sementara sisanya 45,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Setelah peneliti menyelesaikan seluruh langkah-langkah dan berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan ini, maka peneliti merangkum beberapa saran untuk perbaikan penelitian selanjutnya, antara lain: bagi Marpoken Delivery, mengingat banyaknya para pengguna jasa yang semakin selektif dalam memilih, oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Hal tersebut juga akan dapat meningkatkan reputasi perusahaan di mata masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain seperti harga dan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Hal ini disebabkan oleh pengaruh variabel kualitas pelayanan yang hanya sebesar 54,8%, sementara 45,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

6. DAFTAR REFERENSI

- Lovelock, C. (2010). *Pemasaran jasa: Manusia, teknologi dan strategi*. Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: Skala multi-item untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. *Jurnal Manajemen*, 64(1), 12-40.
- Rohman, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(4), 21.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D* (Edisi ke-11). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran strategi*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran jasa*. Bayumedia Publishing.
- Wijaya, S. (2022). Indikator kunci kepuasan pelanggan dalam industri jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15, 362-375.