

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN DRIVER TERHADAP PENYEDIA JASA KURIR DI KEC. MARITENGGAE KAB. SIDENDRENG RAPPANG

Kurniawan^{1*}, Andi Sulfanita², Hendro Widarto³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare, kurniawanawan504@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu aspek penting dari transportasi adalah jasa kurir yang bertanggung jawab untuk memindahkan barang dan mengantarkan barang dari satu tempat ke tempat lain. Jasa kurir lokal menjadi pilihan yang relevan, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan pengantaran barang secara rutin maupun berkala dalam lingkup wilayah tertentu. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepuasan konsumen dan Driver terhadap adanya penyedia jasa kurir metode penelitian menggunakan metode kuantitatif berdasarkan hasil survei dan wawancara terhadap driver dan masyarakat pengguna, analisis menggunakan SPSS versi 22. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas konsumen adalah perempuan berusia 21-30 tahun dengan pendidikan SMA, yang menggunakan jasa kurir untuk makanan/minuman dengan frekuensi harian kurang dari tiga kali. Sementara itu, mayoritas driver adalah laki-laki berusia 20-30 tahun dengan pendidikan SMA, yang bekerja sebagai pengantar utama, menggunakan kendaraan Honda keluaran 2015-2020, dan melayani sekitar 20-25 pesanan per hari. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan (0,722) dan tarif (0,694). Sedangkan kepuasan driver dipengaruhi oleh waktu kerja (0,664), tarif (0,570), dan pendapatan (0,278). Penelitian ini merekomendasikan studi lanjutan terkait pengaruh pendapatan terhadap kepuasan driver.

Kata kunci : kurir, kepuasan pelanggan, kepuasan driver, SPSS

Penerbit : Fakultas Teknik Universitas Pasifik Morotai

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia teknologi menjadi semakin canggih seiring kita memasuki periode transformasi digital yang lebih kontemporer. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa aspek layanan dan inisiatif yang menggunakan media digital dalam strategi pelaksanaannya. Contoh kejadian tersebut adalah munculnya aplikasi ojek online [1]. Bahkan saat ini, layanan sedang berkembang dan bermitra dengan perusahaan online dan offline atau menggunakan teknologi yang mengharuskan pengiriman di hari yang sama saat berbelanja [2].

Transportasi online memberikan pilihan transportasi baru untuk kenyamanan masyarakat. Konsumen mendapatkan keuntungan finansial karena transportasi online relatif lebih murah dibandingkan transportasi umum [3]. Adanya transportasi online, membuat masyarakat nyaman bagi angkutan masyarakat yaitu masyarakat dapat mengatur lokasi dan waktu, serta masyarakat tidak perlu menunggu/mencari pangkalan ojek [4].

Transportasi adalah sumber kehidupan pertumbuhan sosial, politik, pembangunan ekonomi, dan mobilitas penduduk. Kota dapat diibaratkan sebagai struktur jaringan keberadaan manusia dengan beragam kepadatan penduduk dan strata sosial ekonomi [5,6]. Transportasi merupakan layanan jasa yang berguna untuk memindahkan atau membawa orang maupun barang dari satu tempat menuju ke tempat lain. Transportasi adalah sarana fasilitas yang sering digunakan oleh masyarakat untuk menunjang segala aktivitasnya yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-harinya [7].

Layanan kurir akhir-akhir ini mampu memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat Kec. Maritenggae, sistem ini menyerap energi tenaga kerja dan mendorong pertumbuhan. Selain itu, terdapat penyedia layanan tambahan termasuk pembersih rumah, pengemudi, dan pemilik. Dengan menyokong masyarakat dan keluarganya, penyerapan tenaga kerja di sektor transportasi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Namun, meskipun jasa kurir lokal ini menunjukkan pertumbuhan yang positif, penting untuk memahami sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan ini. Selain itu, juga perlu dipahami tingkat kepuasan Driver yang merupakan pihak yang menjalankan operasional kurir lokal. Dengan ini penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen dan Driver Terhadap Penyedia Jasa Kurir di Kec. Maritenggae Kab. sidenreng Rappang.

2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dirasakan oleh pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan oleh penyedia jasa atau produk. Kualitas ini diukur berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan [8]. Aspek yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan meliputi: *tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy* [9].

2.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat kesenangan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang mereka terima dengan harapan mereka sebelumnya [10]. Jika kinerja produk atau layanan melebihi harapan, konsumen akan merasa puas atau bahkan senang. Sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa. Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas, meningkatkan retensi pelanggan, serta mendukung reputasi dan pertumbuhan bisnis [11].

2.3 SPSS

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data statistik di berbagai bidang, seperti ilmu sosial, kesehatan, bisnis, dan pendidikan. Dikembangkan oleh IBM, SPSS memungkinkan pengguna untuk melakukan analisis deskriptif, inferensial, dan multivariat, serta menyediakan visualisasi data melalui grafik dan tabel. Selain itu, SPSS mendukung uji hipotesis, seperti uji T,

ANOVA, regresi, dan korelasi, serta memfasilitasi pemodelan prediktif untuk analisis pola dan prediksi data [12].

3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan variabel secara apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaan sebenarnya dengan menyebarkan kuesioner dan tes atau uji coba dalam upaya mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner.

3.2 Lokasi dan Waktu

Penelitian dilakukan di Pangkajene, Kabupaten Sidenreng Rappang dengan waktu penelitian dilakukan kurang lebih dari 3 bulan.

3.3 Peralatan Penelitian

Dalam penelitian ini juga diperlukan alat-alat yang digunakan untuk menunjang proses survey. Alat-alat yang digunakan yaitu kuesioner, laptop, alat tulis dan kamera.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, yang melibatkan responden dalam menjawab pertanyaan tertulis. Penelitian ini menggunakan angket tertutup sebagai alat pengumpulan data. Validitas dan reliabilitas instrumen survei sangat penting untuk memastikan data yang dihasilkan akurat dan konsisten. Instrumen yang valid mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang reliabel menghasilkan data yang konsisten meskipun digunakan berulang kali pada objek yang sama.

Data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan, yang melibatkan pengumpulan, pencatatan, dan analisis berbagai referensi seperti buku, majalah, media cetak, serta sumber dari internet. Dalam penelitian ini, data diambil dari website resmi, media online, majalah, dan hasil penelitian sebelumnya.

3.5 Analisis Data

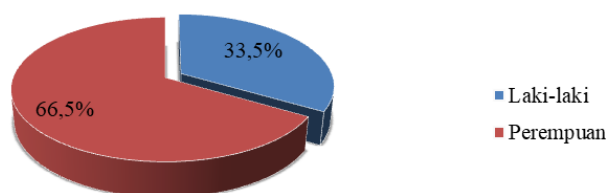
Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif yang menggunakan angka-angka untuk pengumpulan datanya dan menggunakan *Statistical Package For The Social Sciences* (SPSS) versi 22 dan *Microsoft Excel*. Rangkuman dari setiap penelitian berdasarkan kuesioner adalah tingkat kepuasan kosumen dan kepuasan driver kurir di Pangkajene.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Pada Gambar 1, menunjukkan bahwa pengguna jasa kurir di dominasi oleh perempuan memiliki persentase sebesar 133 responden (66,5%). Terpaut cukup jauh, laki-laki dengan presentase sebesar 62 responden (34%).

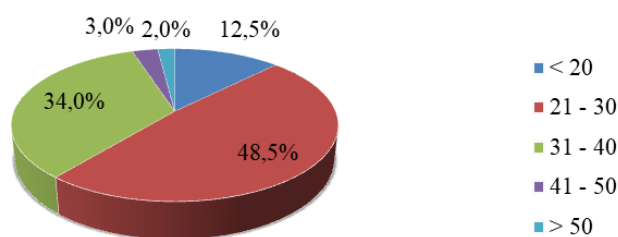
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin



Gambar 1. Persentase menurut jenis kelamin responden

Pada Gambar 2, menunjukkan bahwa pengguna kurir yang berada pada kategori usia 21 - 30 tahun memiliki tingkat persentase tertinggi yaitu sebesar 97 responden (48.5%), usia 31 – 40 tahun sebesar 68 responden (34%), usia di bawah 20 tahun sebesar 25 responden (12.5%), usia 41 – 50 tahun sebesar 6 responden (3%), dan usia di atas 50 sebesar 4 responden (2%).

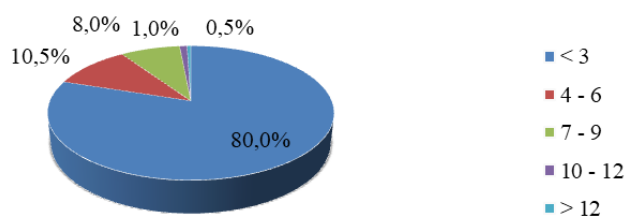
Distribusi Responden Menurut Usia



Gambar 2. Persentase menurut usia responden

Pada Gambar 3, menunjukkan bahwa pengguna jasa kurir yang menggunakan jasa sebanyak < 3 kali sebesar 160 responden (80%), 4-6 kali sebesar 21 responden (10%), 7-9 kali sebesar 16 responden (8%), 10-12 kali sebesar 2 responden (1%), dan > 12 kali sebesar 1 responden (0,5%).

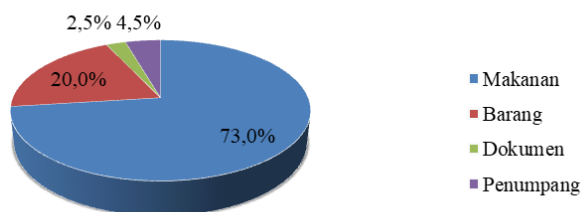
Distribusi Responden Menurut Frekuensi Menggunakan Jasa Kurir Per Hari



Gambar 3. Persentase menurut penggunaan jasa kurir per hari

Pada Gambar 4, menunjukkan bahwa pengguna jasa kurir untuk pengiriman yang memesan makanan sebesar 146 responden (73%), yang memesan barang sebesar 40 responden (20%), yang memesan penumpang sebanyak 9 responden (4.5%), dan responden terendah yang memesan dokumen sebanyak 5 responden (2.5%).

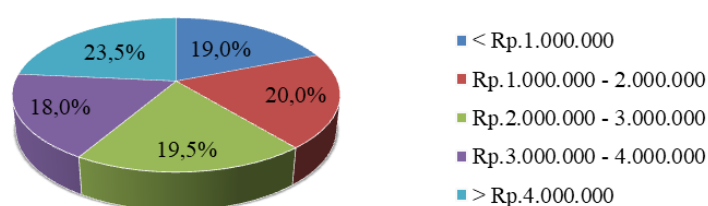
Distribusi Responden Menurut Pengiriman Yang Sering Dipesan



Gambar 4. Persentase menurut pengiriman yang sering dipesan

Pada Gambar 5, menunjukkan bahwa pengguna jasa kurir berdasarkan pendapatannya, maka jumlah responden terbesar adalah yang berpendapatan > Rp 4.000.000 sebesar 47 responden (23,5%), Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 sebesar 40 responden (20%), Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 sebesar 39 responden (19,5%), < Rp 1.000.000 sebesar 38 responden (19%), dan terendah yang berpendapatan Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 sebesar 36 responden (18%).

Pendapatan

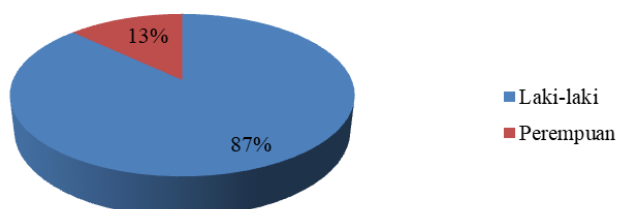


Gambar 5. Persentase menurut pendapatan

4.2 Karakteristik Driver

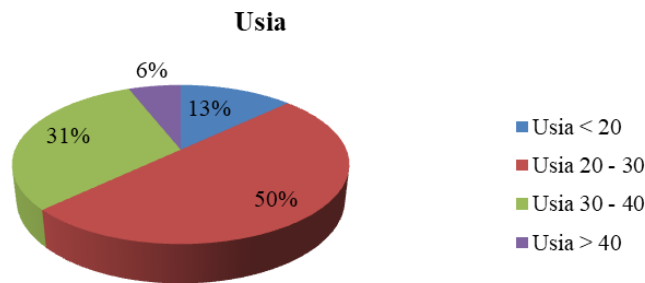
Pada Gambar 6, menunjukkan bahwa kurir di dominasi oleh laki-laki dengan presentase sebesar 87%. Terpaut cukup jauh, perempuan memiliki persentase sebesar 13%.

Jenis Kelamin



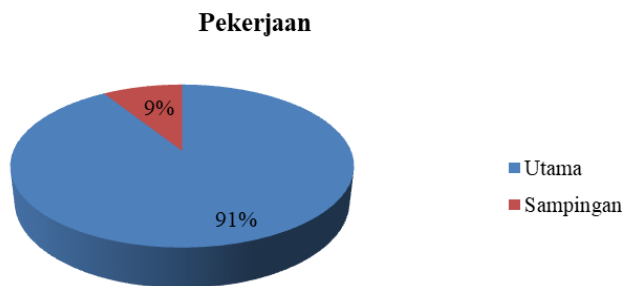
Gambar 6. Persentase menurut pendapatan.

Pada Gambar 7, menunjukkan bahwa kurir yang berada pada kategori usia 20 – 30 tahun memiliki tingkat persentase tertinggi yaitu sebesar 50 responden (50%), usia 30 – 40 tahun sebesar 32 responden (32%), usia di bawah 20 tahun sebesar 13 responden (13%), dan usia di atas > 40 sebesar 6 responden (6%).



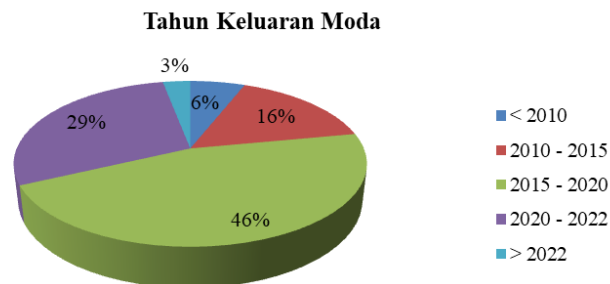
Gambar 7. Persentase menurut usia.

Pada Gambar 8, menunjukkan bahwa kurir yang menjadikannya pekerjaan utama sebesar 91 responden (91%) dan yang menjadikannya pekerjaan sampingan sebesar 9 responden (9%).



Gambar 8. Persentase menurut pekerjaan.

Pada Gambar 9, menunjukkan bahwa tahun keluaran moda yang dimiliki kurir di bawah tahun 2010 sebesar 6 responden (6%), tahun 2010 – 2015 sebesar 16 responden (16%), tahun 2015 – 2020 sebesar 46 responden (46%), tahun 2020 – 2022 sebesar 29 responden (29%), dan di atas tahun 2022 sebesar 3 responden (3%).



Gambar 9. Persentase menurut tahun keluaran moda

4.3 Analisis SPSS

1) Uji Validitas

Dengan menggunakan komputer dan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), dilakukan uji validitas. Uji validitas dilakukan terhadap 200 partisipan penelitian ini. Nilai r hitung 1 (korelasi item-total yang disesuaikan) $> r$ tabel 0,138 ($\alpha = 0,05$) digunakan untuk mengambil keputusan.

Tabel 1. Rekapitulasi validitas konsumen

No	Variabel		r _{hitung}	r _{tabel}	Hipotesis	Ket.
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,517	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.2	0,526	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.3	0,390	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.4	0,294	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.5	0,458	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.6	0,537	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.7	0,342	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.8	0,473	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.9	0,562	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.10	0,527	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.11	0,529	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
2	Harga (X2)	X2.1	0,529	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X2.2	0,682	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X2.3	0,653	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X3.1	0,678	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
3	Kepuasan (Y)	X3.2	0,523	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X3.3	0,632	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X3.4	0,505	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X3.5	0,247	0,138	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Uji validitas dilakukan terhadap 100 partisipan penelitian ini. Nilai r hitung (korelasi item-total yang disesuaikan) > r tabel 0,195 ($\alpha = 0,05$) digunakan untuk mengambil keputusan.

Tabel 2. Rekapitulasi validitas driver

No	Variabel		r _{hitung}	r _{tabel}	Hipotesis	Ket.
1	Pendapatan (X1)	X1.1	0,469	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X1.2	0,202	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
2	Lama Kerja (X2)	X2.1	0,441	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X2.2	0,646	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
3	Tarif (X3)	X3.1	0,465	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		X3.2	0,532	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
4	Kepuasan (Y)	Y1.1	0,650	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		Y1.2	0,625	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		Y1.3	0,570	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
		Y1.4	0,554	0,195	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

2) Uji Realibilitas

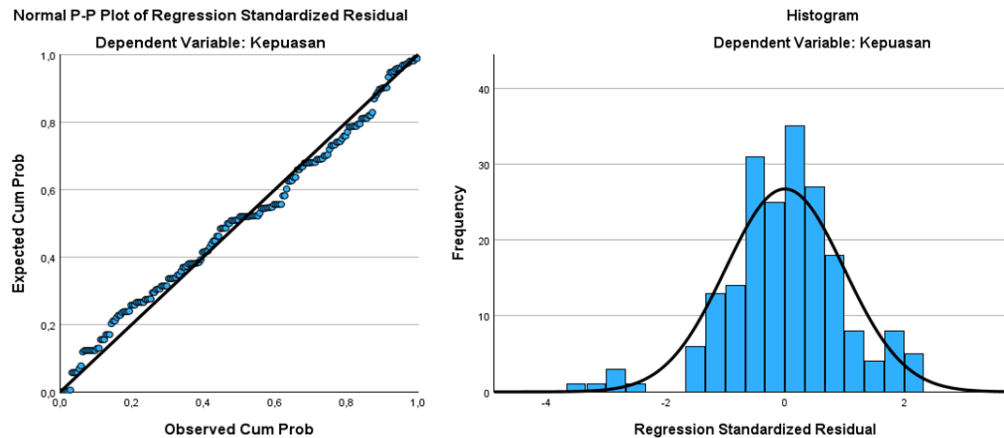
Ketika beberapa pengukuran gejala yang sama dilakukan dengan menggunakan peralatan yang sama, uji reliabilitas menentukan seberapa konsisten temuan pengukuran tersebut. Berikut hasil uji reliabilitasnya:

Tabel 3. Uji realibilitas

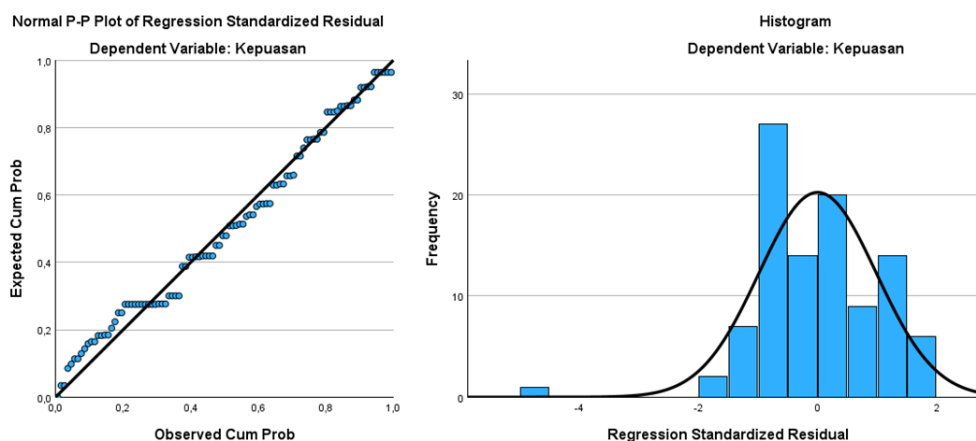
Variabel	Cronbach's Item Alpha	Cronbach's Alpha	N of Items
Responden Konsumen	0,884	0,6	19
Responden Driver	0,823	0,6	10

Dari Tabel 3, *Reliabilitas Statistics* diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* responden konsumen sebesar $0,884 > 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *reliable* atau konsisten. Sedangkan responden driver diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,823 > 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel *reliable* atau konsisten.

3) Uji Asumsi Klasik



Gambar 10. Normal *probability plot* dan histogram uji normalitas konsumen



Gambar 11. Normal *probability plot* dan histogram uji normalitas driver

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada grafik histogram, hal ini menunjukkan bahwa pola distribusi normal. Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan grafik P-P plot, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4) Uji Korelasi

Tabel 4. Hasil uji korelasi konsumen

		Correlations		
		Pelayanan	Tarif	Kepuasan
Pelayanan	Pearson Correlation	1	,620**	,733**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	200	200	200
Tarif	Pearson Correlation	,620**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	200	200	200
Kepuasan	Pearson Correlation	,733**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	200	200	200

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

Dari tabel diatas diperoleh hasil analisis korelasi person yang terjadi bahwa, dapat dilihat terdapat hubungan yang kuat antara Pelayanan (X1) terhadap data kepuasan konsumen (Y1) sebesar 0,733; dan Tarif (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y1) terdapat hubungan yang kuat yaitu sebesar 0,668.

Tabel 5. Hasil uji korelasi driver

		Correlations			
		Pendapatan/ Penghasilan	Waktu Kerja / Lama Kerja	Tarif	Kepuasan
Pendapatan/ Penghasilan	Pearson Correlation	1	,286**	,414**	,270**
	Sig. (2-tailed)		,004	<,001	,007
	N	100	100	100	100
Waktu Kerja / Lama Kerja	Pearson Correlation	,286**	1	,518**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,004		<,001	<,001
	N	100	100	100	100
Tarif	Pearson Correlation	,414**	,518**	1	,570**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,270**	,667**	,570**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100

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

Dari tabel diatas diperoleh hasil analisis korelasi person yang terjadi bahwa, dapat dilihat terdapat hubungan yang kuat antara Pendapatan/Penghasilan (X1) terhadap data kepuasan konsumen (Y1) sebesar 0.270, Waktu Kerja/Lama Kerja (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y1) terdapat hubungan yang kuat yaitu sebesar 0.667, dan untuk Tarif (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y1) terdapat hubungan yang kuat yaitu sebesar 0,570.

5) Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6. *Coefficients* konsumen

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	6,156	0,922		6,673	<0,001
Pelayanan	0,241	0,026	0,519	9,179	<0,001
Tarif	0,382	0,062	0,346	6,119	<0,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari Tabel Coefficients diatas terlihat bahwa nilai konstanta positif sebesar 6,156 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antar variabel independen Pelayanan (X1) sebesar 0,241, terhadap pengaruh positif antara variabel independen Tarif (X2) sebesar 0,382 terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen.

Hasil Uji T atau Parsial adalah hasil analisis menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X1) dan tarif (X2) masing-masing memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H0 ditolak dan Ha diterima. Ini berarti bahwa baik pelayanan maupun tarif secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1)

Tabel 7. *Coefficients* driver

Model	Coefficients ^a			T	Sig
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
(Constant)	5,375	1,433		3,750	<0,001
1 Pendapatan/Penghasilan	-0,004	0,158	-0,002	-0,028	0,978
Waktu Kerja/Lama Kerja	0,889	0,146	0,508	6,080	<0,001
Tarif	0,551	0,551	0,307	3,492	<0,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari persamaan regresi linear diatas terlihat bahwa nilai konstanta positif sebesar 5,375 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif antar variabel independen Pendapatan/Penghasilan (X1) sebesar -0.004, terdapat pengaruh positif antara variabel independen Waktu Kerja/Lama Kerja (X2) sebesar 0.889, terdapat pengaruh positif antara variabel Tarif (X3) sebesar 0.551, terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen.

Hasil uji T atau parsial menunjukkan bahwa pendapatan/penghasilan (X1) dan tarif (X3) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan driver (Y2) dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, variabel waktu kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan driver, dengan nilai signifikansi sebesar 0,978, yang lebih besar dari 0,05.

6) Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Model summary konsumen

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,782 ^a	0,612	0,608	1,165

a. Predictors: (Constant), Tarif/Harga, Pelayanan

Variabel kenyamanan (Y) memiliki nilai R² sebesar 61,15%, yang menunjukkan bahwa kinerja/kualitas dan tarif/harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Meskipun R² menunjukkan hubungan positif, nilai ini hanya mengukur korelasi linear dan tidak mengungkap kontribusi masing-masing variabel independen.

Tabel 9. Model summary driver

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,717 ^a	0,514	0,498	1,440

a. Predictors: (Constant), Tarif, Pendapatan/ Penghasilan, Waktu Kerja / Lama Kerja
b. Dependent Variable: Kepuasan

Variabel kenyamanan (Y) memiliki nilai R² sebesar 51,41%, yang menunjukkan bahwa kinerja/kualitas dan tarif/harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1). Nilai ini menunjukkan bahwa model yang digunakan cukup baik dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Namun, R² hanya mengukur korelasi linear dan tidak dapat menunjukkan kontribusi masing-masing variabel independen atau hubungan non-linear. Meskipun demikian, R² tetap menjadi ukuran sederhana untuk menilai kualitas model.

7) Uji F atau Simultan

Tabel 10. Anova konsumen

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	421.640	2	210.820	155.235	<0.000 ^b
	Residual	267.540	197	1.350		
	Total	689.180	199			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Tarif, Pelayanan

Uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, variabel pelayanan dan tarif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1)

Tabel 11. Anova driver

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210,173	3	70,058	33,785	<,001 ^b
	Residual	199,067	96	2,074		
	Total	409,240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Tarif, Pendapatan/ Penghasilan, Waktu Kerja / Lama Kerja

Uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Ini membuktikan bahwa variabel kinerja/kualitas dan tarif/harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y1).

5 KESIMPULAN

Tingkat kepuasan konsumen terhadap penyedia jasa kurir yaitu terlihat pada variabel Pelayanan (X1) memiliki tingkat korelasi sangat kuat sebesar 9.179 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.025$, dan variabel Tarif (X2) memiliki tingkat korelasi kuat positif sebesar 6.119 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.025$. Tingkat kepuasan driver terhadap penyedia jasa kurir yaitu terlihat pada variabel Waktu Kerja/Lama Kerja (X2) memiliki tingkat korelasi kuat sebesar 6.080 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.025$, dan variabel Tarif (X3) memiliki tingkat korelasi rendah positif sebesar 3.492 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.025$.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. L. Yasri *et al.*, "Analisis Kepuasan Konsumen Pada Pelayanan Ojek Online Dan Dampaknya Terhadap Pemberian Rating," *J. Mhs.*, vol. 6, no. 1, pp. 23–35, 2024.
- [2] H. Hakzah, S. Yusuf, and A. I. Pawelloi, "The Importance of Motorcycle Taxi Transport of Agricultural Products and Operator Income in Indonesia," *Open Transp. J.*, vol. 16, no. 1, pp. 1–8, 2022.

- [3] S. T. Anisa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Millenial Salatiga,” vol. 4, no. 1, pp. 1–23, 2016.
- [4] Eko Winarni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek,” *Maj. Ekon.*, vol. 27, no. 2, pp. 35–47, 2023.
- [5] Imran Imran, Andi Sulfanita, Hamka Hamka, and Adnan Adnan, “Analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK) Angkutan Umum Pedesaan Trayek Letta–Bungi Di Kabupaten Pinrang,” *J. Univers. Tech.*, vol. 3, no. 1, pp. 101–110, 2024.
- [6] O. Z. Tamin, *Permasalahan Transportasi, Perencanaan Transportasi*. Bandung: ITB, 2000.
- [7] N. Salam and H. Widarto, “Analisis Pergerakan Pendistribusian Hasil Tangkapan Nelayan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Di Sumpang Binangae Kabupaten Barru,” *J. Karajata Eng.*, vol. 2, no. 2, pp. 54–60, 2022.
- [8] W. Suhendry and P. Tonggak Equator, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Maxim Bike Di Pontianak,” vol. 6, no. 1, pp. 15–25, 2024.
- [9] G. K. Tarigan, A. E. Rangkuti, M. Sinambela, and E. Surbakti, “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab,” *J. Ris. Manaj. dan Ekon.*, vol. 2, no. 4, pp. 288–308, 2024.
- [10] R. N. Hardati, “Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Kota Malang),” no. 1, pp. 74–83, 2021.
- [11] L. Nurmala, A. S. Yusuf, and E. Sulaeman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab,” *J. Educ.*, vol. 5, no. 2, pp. 1950–1957, 2023.
- [12] H. Hakzah, M. Usriabih, and A. Andriyani, “Analisis Sistem Pengiriman Barang Menggunakan Jasa Angkutan Barang Di Kota Parepare,” *Karajata Eng.*, vol. 2, no. 3, pp. 1–5, 2023.