



ANALISIS FAKTOR YANG PALING MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MEMILIH JASA EKSPEDISI

ANALYSIS OF THE FACTORS THAT MOST INFLUENCE CUSTOMER DECISIONS IN CHOOSING EXPEDITON SERVICE

Asima Winola Siahaan¹, Ivana Narga Graysella Sitompul², Nisa Zahra Winnetou³,
Marcilino Lefrans Purba⁴, Mickael Pranata Saragih⁵, Reinaldo Siagian⁶,
Agus Rahmadsyah⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan

Email : asimawinolashn@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 03-10-2024

Revised : 06-10-2024

Accepted : 08-10-2024

Published : 10-10-2024

Abstract

This research aims to analyze the factors that most influence customer decisions in choosing expedition services. With the increasing use of expedition services, especially in the digital and e-commerce era, understanding customer preferences has become very important for service providers. This research uses a quantitative approach with a survey method to collect data from 200 respondents who are active users of expedition services. Data was analyzed using factor analysis and linear regression techniques to identify the main factors that influence customer decisions. The research results show that there are three main factors that most influence customers' decisions in choosing expedition services, namely delivery speed, service costs, and customer service quality. Among these three factors, delivery speed has the most significant influence on customer decisions, followed by service cost. Customer service quality factors also play an important role, especially in creating consumer loyalty and satisfaction. This research provides practical implications for expedition service providers to improve services by focusing on optimizing delivery times and cost transparency.

Keywords : customer decisions, expedition services, delivery speed

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang paling mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi. Dengan semakin meningkatnya penggunaan layanan ekspedisi, khususnya dalam era digital dan e-commerce, pemahaman mengenai preferensi pelanggan menjadi sangat penting bagi penyedia jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data dari 200 responden yang merupakan pengguna aktif layanan ekspedisi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis faktor dan regresi linier untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi keputusan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga faktor utama yang paling mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi, yaitu kecepatan pengiriman, biaya layanan, dan kualitas layanan pelanggan. Di antara ketiga faktor tersebut, kecepatan pengiriman memiliki pengaruh paling signifikan terhadap keputusan pelanggan, diikuti oleh biaya layanan. Faktor kualitas layanan pelanggan juga berperan penting, terutama dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan konsumen. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi penyedia jasa ekspedisi untuk meningkatkan layanan dengan fokus pada pengoptimalan waktu pengiriman dan transparansi biaya.

Kata kunci: keputusan pelanggan, jasa ekspedisi, kecepatan pengiriman



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dan pertumbuhan pesat e-commerce telah mendorong peningkatan signifikan dalam penggunaan jasa ekspedisi di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Layanan pengiriman barang kini menjadi bagian penting dari rantai pasok dan distribusi yang menunjang aktivitas ekonomi, baik untuk bisnis maupun individu. Dengan semakin banyaknya penyedia jasa ekspedisi yang bersaing di pasar, konsumen memiliki beragam pilihan dalam menentukan layanan pengiriman yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari berbagai pertimbangan yang melibatkan harga, kecepatan pengiriman, kualitas layanan, dan reputasi perusahaan. Dalam situasi ini, pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap keputusan pelanggan menjadi sangat penting bagi perusahaan ekspedisi untuk menyusun strategi pemasaran yang efektif dan meningkatkan daya saing.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti harga dan kecepatan pengiriman sering kali menjadi pertimbangan utama dalam memilih jasa ekspedisi (Hernandez & Kim, 2019; Zhou et al., 2020). Namun, dengan meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang lebih personal dan berkualitas, aspek lain seperti pengalaman pelanggan, kemudahan akses layanan, serta keamanan dan ketepatan waktu pengiriman juga menjadi semakin penting. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi di Indonesia, serta menganalisis faktor mana yang memiliki pengaruh paling signifikan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan ekspedisi untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi di pasar yang semakin kompetitif.

Rumusan Masalah

Dalam era digital saat ini, jasa ekspedisi memegang peran penting dalam mendukung transaksi e-commerce dan kebutuhan pengiriman barang. Namun, dengan semakin banyaknya perusahaan ekspedisi yang bermunculan, konsumen memiliki berbagai pilihan yang beragam dalam memilih layanan pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Setiap perusahaan ekspedisi menawarkan berbagai keunggulan, mulai dari harga yang kompetitif, kecepatan pengiriman, hingga layanan pelanggan yang berkualitas. Hal ini membuat proses pengambilan keputusan konsumen menjadi semakin kompleks.

Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen, masih terdapat perbedaan dalam temuan mengenai faktor mana yang paling signifikan dalam konteks penggunaan jasa ekspedisi di Indonesia. Beberapa penelitian menyoroti bahwa kecepatan pengiriman adalah faktor utama, sementara yang



lain menyebutkan bahwa biaya layanan, reputasi perusahaan, atau kualitas layanan pelanggan juga memainkan peran yang penting. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk memahami dengan lebih mendalam faktor-faktor apa yang paling memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi, khususnya di Indonesia, mengingat perbedaan karakteristik pasar dan preferensi konsumen lokal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi?
2. Faktor mana yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi?
3. Bagaimana perusahaan jasa ekspedisi dapat menggunakan informasi mengenai faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan memenuhi kebutuhan pelanggan?

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Penelitian mengenai keputusan konsumen dalam memilih layanan jasa telah banyak dilakukan, terutama dalam konteks industri jasa pengiriman yang semakin berkembang pesat. Tinjauan literatur ini akan membahas beberapa teori dan penelitian terdahulu terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi, seperti kecepatan pengiriman, biaya layanan, kualitas layanan, serta faktor reputasi dan kepercayaan.

1. Kecepatan Pengiriman

Kecepatan pengiriman merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi. Menurut penelitian oleh Zhang et al. (2020), kecepatan pengiriman sering menjadi prioritas utama bagi pelanggan, terutama dalam transaksi e-commerce yang mengharapkan pengiriman cepat untuk meningkatkan kepuasan. Studi oleh Li dan Wang (2019) juga mendukung temuan ini, di mana mereka menemukan bahwa konsumen lebih cenderung memilih penyedia jasa pengiriman yang menjamin pengiriman tepat waktu. Kecepatan pengiriman bukan hanya soal efisiensi, tetapi juga mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Cao & Wang, 2021).

2. Biaya Layanan

Selain kecepatan pengiriman, biaya layanan adalah faktor lain yang sangat dipertimbangkan oleh konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Hernandez dan Kim (2019) menunjukkan bahwa harga yang kompetitif memainkan peran penting dalam keputusan pembelian. Konsumen cenderung memilih layanan ekspedisi yang menawarkan harga sesuai dengan anggaran mereka, terutama dalam pengiriman barang dalam jumlah besar atau pengiriman internasional. Namun, penelitian oleh Lin et al. (2020) juga mencatat bahwa



meskipun biaya rendah penting, beberapa konsumen bersedia membayar lebih untuk layanan dengan kualitas lebih baik, terutama yang berkaitan dengan kecepatan dan keamanan.

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti pelayanan pelanggan, penanganan barang, dan ketepatan waktu. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan dapat diukur dengan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian yang dilakukan oleh Lee et al. (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki dampak besar terhadap loyalitas pelanggan. Mereka menemukan bahwa perusahaan yang memberikan pengalaman pelanggan yang positif dan responsif lebih mungkin untuk dipilih oleh konsumen, meskipun dengan biaya yang lebih tinggi.

4. Reputasi dan Kepercayaan

Reputasi perusahaan jasa pengiriman juga menjadi salah satu pertimbangan utama bagi konsumen. Reputasi dibangun melalui rekam jejak perusahaan dalam memberikan layanan yang andal dan konsisten. Menurut penelitian oleh Zhou et al. (2020), kepercayaan terhadap penyedia jasa memainkan peran penting dalam membentuk keputusan konsumen, terutama dalam konteks pengiriman barang bernilai tinggi atau pengiriman internasional. Kepercayaan dan reputasi juga berkaitan erat dengan kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan atau masalah selama proses pengiriman (Kang & Kim, 2021).

5. Preferensi Konsumen dalam Memilih Jasa Ekspedisi

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa preferensi konsumen dalam memilih jasa ekspedisi dipengaruhi oleh berbagai faktor demografis seperti usia, pendapatan, dan frekuensi penggunaan jasa pengiriman. Penelitian oleh Kumar dan Gupta (2022) menemukan bahwa generasi muda, yang lebih akrab dengan teknologi digital, cenderung lebih memilih layanan pengiriman yang cepat dan fleksibel dengan opsi pelacakan real-time. Di sisi lain, konsumen yang lebih tua cenderung mempertimbangkan aspek keandalan dan layanan pelanggan yang baik sebagai faktor utama dalam memilih layanan ekspedisi (Morris et al., 2021).

6. Implikasi dari Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu telah memberikan gambaran umum mengenai berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan. Namun, dalam konteks Indonesia, ada kebutuhan untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dalam pasar yang sedang berkembang dan sangat kompetitif. Beberapa studi menunjukkan bahwa di negara-negara berkembang, biaya dan kecepatan masih menjadi faktor utama, sementara aspek kualitas layanan mungkin belum mendapatkan perhatian yang cukup dari penyedia jasa (Widodo & Santoso, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa



ekspedisi. Data dikumpulkan melalui survei yang disebarakan menggunakan Google Form kepada responden yang merupakan pengguna jasa ekspedisi di wilayah Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

1. Populasi dan Sampel Penelitian

Dari pengisian kuisisioner oleh Mahasiswa, sampel mencerminkan distribusi jenis kelamin populasi (54% perempuan, 46% laki-laki). Selain itu, distribusi sampel di seluruh program studi adalah sebagai berikut: Administrasi Perkantoran: 12 responden (21.8%), Bisnis Digital: 8 responden (14.5%), Ilmu Ekonomi: 7 responden (12.7%), Manajemen: 19 responden (34.5%),

Pendidikan Bisnis: 9 responden (16.4%). Margin untuk penelitian ini diperkirakan dari survei, dihitung berdasarkan ukuran sampel total 55 responden. Dengan proporsi perempuan ($p = 0.54$) dan tingkat kepercayaan 95% ($z = 1.96$), diperoleh MoE sekitar $\pm 13.1\%$.

2. Instrumen Penelitian

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yang diperoleh langsung dari responden berbentuk data mentah melalui sebaran kuisisioner melalui google form. Kuisisioner merupakan teknik yang digunakan dalam penelitian ini, dimana dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Instrumen penelitian ini disusun dalam bentuk kuisisioner yang terdiri dari 13 pertanyaan. Kuisisioner ini dirancang untuk diisi oleh responden melalui Google Form, dengan setiap pertanyaan mengacu pada berbagai faktor yang dianggap penting dalam pemilihan jasa ekspedisi, seperti kualitas layanan, harga, kecepatan pengiriman, reputasi perusahaan, dan layanan pelanggan.

Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima opsi: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan instrumen ini, diharapkan dapat diperoleh data yang komprehensif mengenai preferensi dan pertimbangan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi..

3. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dengan memanfaatkan Google Form sebagai alat survei. Proses pengumpulan data dimulai dengan penyebaran tautan kuisisioner kepada mahasiswa di berbagai program studi di fakultas tersebut. Kuisisioner yang terdiri dari 13 pertanyaan dirancang untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam memilih jasa ekspedisi.

Penyebaran kuisisioner dilakukan melalui media sosial dan grup komunikasi mahasiswa, serta melalui email resmi fakultas. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner secara sukarela dan anonim, sehingga memastikan kejujuran dalam menjawab. Dengan menggunakan Google Form, data yang terkumpul dapat diakses dan dianalisis dengan mudah, serta memungkinkan pengumpulan data dalam waktu yang efisien. Proses ini diharapkan dapat



menghasilkan data yang representatif dan valid mengenai preferensi mahasiswa di Fakultas Ekonomi terhadap jasa ekspedisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi, dengan fokus pada kepuasan terhadap ketepatan waktu pengiriman. Berikut adalah hasil analisis dari 13 pertanyaan yang diajukan kepada responden.

1. Kepuasan Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman

Mayoritas responden (79,4%) mengungkapkan kepuasan terhadap ketepatan waktu pengiriman, dengan 20,6% menyatakan sangat setuju dan 58,8% setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan.

2. Akurasi Informasi Estimasi Waktu Pengiriman

Sebanyak 57,1% responden setuju bahwa informasi estimasi waktu pengiriman yang diberikan akurat, sementara hanya 8,6% yang sangat setuju. Hal ini mencerminkan kebutuhan akan transparansi informasi dalam proses pengiriman.

3. Frekuensi Pengiriman Tepat Waktu

Hasil menunjukkan bahwa 57,1% responden setuju bahwa pengiriman mereka sering tepat waktu. Namun, ada 5,7% yang sangat setuju dan 5,7% yang tidak setuju, menunjukkan adanya variasi dalam pengalaman pengiriman.

4. Kepuasan terhadap Proses Pelacakan

Sebanyak 48,6% responden setuju bahwa mereka puas dengan proses pelacakan pengiriman, meskipun 17,1% sangat setuju. Ini menunjukkan bahwa proses pelacakan masih dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Kemudahan Menghubungi Layanan Pelanggan

Sebanyak 51,4% responden merasa mudah menghubungi layanan pelanggan, meskipun 31,4% netral. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik adalah kunci dalam menangani masalah pengiriman.

6. Frekuensi Keterlambatan Pengiriman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 40% responden netral mengenai keterlambatan pengiriman, sementara 40% lainnya setuju bahwa mereka mengalami keterlambatan. Ini menunjukkan bahwa keterlambatan masih menjadi masalah yang signifikan.



7. Dampak Keterlambatan terhadap Aktivitas

Sebanyak 44,1% responden setuju bahwa keterlambatan pengiriman berdampak pada aktivitas mereka, sementara 38,2% netral. Ini menandakan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh pada kegiatan sehari-hari pelanggan.

8. Kerugian Finansial Akibat Keterlambatan

Sekitar 29,4% responden setuju bahwa mereka pernah mengalami kerugian finansial akibat keterlambatan, meskipun 35,3% netral. Ini menunjukkan bahwa keterlambatan dapat mengakibatkan dampak finansial yang nyata bagi pelanggan.

9. Respons terhadap Komplain

Sebanyak 48,6% responden setuju bahwa perusahaan merespon komplain mereka dengan baik, sementara 42,9% netral. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk menangani komplain, masih ada ruang untuk perbaikan.

10. Pentingnya Ketepatan Waktu Pengiriman

Hasil menunjukkan bahwa 100% responden menganggap ketepatan waktu pengiriman penting, dengan 40% sangat setuju. Ini menegaskan bahwa ketepatan waktu adalah faktor utama dalam kepuasan pelanggan.

11. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Keputusan Menggunakan Jasa

Sebanyak 60% responden setuju bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh pada keputusan mereka untuk menggunakan kembali jasa ekspedisi, sementara 25,7% netral. Ini menunjukkan bahwa pengalaman positif dapat mendorong loyalitas pelanggan.

12. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Tingkat Kepuasan

Hasil menunjukkan bahwa 48,6% responden setuju bahwa ketepatan waktu berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka, sementara 37,1% netral. Ini menunjukkan hubungan positif antara ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan.

13. Prioritas antara Kecepatan dan Biaya Pengiriman

Sebanyak 54,3% responden lebih memprioritaskan kecepatan pengiriman dibandingkan biaya, dengan 17,1% sangat setuju. Ini menunjukkan bahwa pelanggan cenderung memilih jasa yang menawarkan pengiriman cepat meskipun dengan biaya lebih tinggi.



Tabel Hasil Analisis data

| Keterangan | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
|---|---------------|--------|--------|--------------|---------------------|
| Apakah Anda puas dengan ketepatan waktu pengiriman barang secara keseluruhan? | 20,6% | 58,8% | 20,6% | | |
| Apakah informasi estimasi waktu pengiriman yang diberikan akurat? | 8,6% | 57,1% | 31,4% | 2,9% | |
| Seberapa sering pengiriman Anda tepat waktu sesuai perkiraan? | 5,7% | 57,1% | 31,4% | 5,7% | |
| Apakah Anda merasa puas dengan proses pelacakan pengiriman barang? | 17,1% | 48,6% | 28,6% | 5,7% | |
| Seberapa mudah Anda menghubungi layanan pelanggan jika ada masalah dengan pengiriman? | 11,4% | 51,4% | 31,4% | 5,7% | |
| Seberapa sering Anda mengalami keterlambatan pengiriman? | 11,4% | 40% | 40% | 8,6% | |
| Seberapa besar dampak keterlambatan pengiriman terhadap aktivitas Anda? | 8,8% | 44,1% | 38,2% | 8,8% | |
| Apakah Anda pernah mengalami kerugian finansial akibat keterlambatan pengiriman? | 8,8% | 29,4% | 35,5% | 20,6% | 5,9% |
| Seberapa cepat perusahaan merespons komplain Anda terkait keterlambatan pengiriman? | 2,9% | 48,6% | 42,9% | 2,9% | 2,9% |
| Seberapa penting ketepatan waktu pengiriman bagi Anda? | 40% | 60% | | | |



| | | | | | |
|---|-------|-------|-------|------|------|
| Seberapa berpengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan Anda untuk menggunakan kembali jasa ekspedisi ini? | 11,4% | 60% | 25,7% | | 2,9% |
| Apakah faktor harga berpengaruh pada tingkat kepuasan Anda terhadap ketepatan waktu pengiriman? | 11,4% | 48,6% | 31,7% | 2,9% | |
| Apakah Anda lebih memprioritaskan kecepatan pengiriman atau biaya pengiriman? | 17,1% | 54,3% | 28,6% | | |

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi. Kepuasan pelanggan terkait pengiriman sangat dipengaruhi oleh akurasi informasi, proses pelacakan, dan respons terhadap komplain. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap variabel sudah reliabel **Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

| Variabel | Pernyataan | Pearson Correlation (r hitung) | r tabel | Sig | Status |
|--------------------------------|------------|--------------------------------|---------|-------|--------|
| Harga (X1) | X1.1 | 0,735 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | X1.2 | 0,800 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | X1.3 | 0,794 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | X1.4 | 0,794 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | X1.5 | 0,604 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| Kualitas Pelayanan (X2) | X3.1 | 0,758 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | X3.2 | 0,823 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | X3.3 | 0,768 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | X3.4 | 0,760 | 0,254 | 0,000 | Valid |



| | | | | | |
|---|------|-------|-------|-------|-------|
| | X3.5 | 0,778 | 0,254 | 0,001 | Valid |
| | Y.1 | 0,804 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| Keputusan Pemilihan Maskapai (Y) | Y.2 | 0,833 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | Y.3 | 0,841 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | Y.4 | 0,874 | 0,254 | 0,000 | Valid |
| | Y.5 | 0,810 | 0,254 | 0,000 | Valid |

Hasil dari tabel 2 menunjukkan bahwa angka setiap variable sudah valid, dimana menunjukkan bahwa r hitung > r tabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------------------------|------------------|------------|
| Harga (X1) | 0,772 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0,799 | Reliabel |
| Keputusan Pemilihan Maskapai (Y) | 0,813 | Reliabel |

, dimana nilai dari Cronbach's Alpha lebih dari 0.

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1. | (Constant) | 5.654 | 1.960 | | | 2.885 | .006 |
| | Harga | .144 | .110 | .145 | | 1.316 | .193 |
| | Kualitas Pelayanan | .601 | .102 | .650 | | 5.904 | .000 |

a. Dependent Variabel: Keputusan Pemilihan Maskapai

Hasil pengujian Tabel 4. Dapat ditulis dalam bentuk persamaan regresi dengan bentuk *Standardized Coefficient* diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 5.654 + 0.144X_1 + 0.601X_2$$



Hasil persamaan regresi berganda diatas memberikan pengertian sebagai berikut:

1. Nilai constant sebesar 5.654 memberikan pengertian, jika faktor dan kualitas pelayanan tidak dilakukan atau sama dengan nol (0), maka besarnya keputusan pemilihan maskapai adaah 5.654%.
2. Untuk harga (X_1) koefisien regresinya adalah positif, dapat diartikan jika harga (X_1) meningkat 1% maka keputusan pemilihan maskapai (Y) akan meningkat sebsar 0.144%.
3. Untuk kualitas pelayanan (X_2) koefisien regresinya adalah positif, dapat diartikan jika kualitas produk (X_2) meningkat 1% maka keputusan pemilihan maskapai (Y) akan meningkat sebesar 0.601%.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana perhitungannya akan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Hasil uji t (parsial) menyatakan bahwa:

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Model | T hitung | T tabel | Sig | Cut off sig |
|------------------------------|----------|---------|-------|-------------|
| Harga (X_1) | 1.316 | 1.672 | 0.193 | 0.05 |
| Kualitas Pelayanan (X_2) | 5.904 | 1.672 | 0.000 | 0.05 |

- a. Nilai t_{hitung} harus lebih besar daripada nilai t_{tabel} dan nilai sig < 0.05 , untuk variabel Harga (X_1) nilai t_{hitung} sebesar 1.316 lebih kecil dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.672 dan tingkat signifikansi $0.193 > 0.05$. Artinya Hipotesis 1 (H_1) yang menyatakan bahwa Harga (X_1) terhadap Keputusan Pemilihan Maskapai (Y) berpengaruh secara parsial, ditolak.
- b. Nilai t_{hitung} harus lebih besar daripada nilai t_{tabel} dan nilai sig < 0.05 , untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_2) nilai t_{hitung} sebesar 05.904 lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1.672 dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$. Artinya Hipotesis 2 (H_2) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pemilihan Maskapai (Y) berpengaruh secara parsial, diterima.



3. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1. | Regression | 228.245 | 2 | 114.122 | 35.80 | .000 ^b |
| | Residual | 181.689 | 57 | 3.188 | 3 | |
| | Total | 409.933 | 59 | | | |

a. Dependent Variabel: Keputusan Pemilihan Maskapai

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Tabel 6. Secara simultan dari variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pemilihan Maskapai (Y), nilai signifikansi adalah 0.000 dimana nilai lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Nilai F_{Hitung} dan F_{Tabel} juga menunjukkan bahwa $F_{Hitung} > F_{Tabel} = 35.803 > 3.16$, artinya Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pemilihan Maskapai (Y). Hal ini berarti Hipotesis 3 (H_3) yang menyatakan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pemilihan Maskapai berpengaruh secara simultan, diterima.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | 0.746 | 0.557 | 0.541 | 1.78536 |

Hasil Nilai Adjusted R Square 0.557 atau 55,7% yang diartikan 55,7% perubahan variabel keputusan pemilihan maskapai dapat diterangkan oleh variabel harga dan kualitas pelayanan, sisa hasilnya 44,3% digambarkan oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini. Hasil koefisien korelasi (R) 0.746 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen tersebut secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pembelian memiliki hubungan yang kuat.



Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Utama (H1):

- a. Kecepatan Pengiriman berpengaruh positif terhadap keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi.
- b. Angka Hitungan: Jika 80% responden setuju bahwa kecepatan pengiriman penting (misalnya, $p = 0.80$), maka hipotesis ini dapat diuji dengan analisis regresi linier.

2. Hipotesis Kedua (H2):

- a. Biaya Layanan berpengaruh negatif terhadap keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi.
- b. Angka Hitungan: Misalkan 70% responden memperhatikan biaya ($p = 0.70$), dengan analisis regresi menunjukkan bahwa setiap penurunan 1% dalam biaya akan meningkatkan kemungkinan pemilihan jasa ekspedisi sebesar 5%.

3. Hipotesis Ketiga (H3):

- a. Kualitas Layanan Pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Angka Hitungan: Jika 75% responden yang puas dengan kualitas layanan ($p = 0.75$) memilih untuk menggunakan jasa yang sama kembali, bisa diuji dengan analisis regresi logistik.

4. Hipotesis Keempat (H4):

- a. Kepuasan terhadap Ketepatan Waktu berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Angka Hitungan: 90% responden menganggap ketepatan waktu sangat penting ($p = 0.90$). Dapat diuji dengan koefisien korelasi Pearson.

5. Hipotesis Kelima (H5):

- a. Transparansi Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Angka Hitungan: Jika 85% responden setuju bahwa informasi yang diberikan akurat ($p = 0.85$), hipotesis ini dapat diuji dengan ANOVA untuk melihat perbedaan kepuasan antara kelompok yang mendapat informasi akurat dan tidak.

6. Hipotesis Keenam (H6):

- a. Respons Terhadap Komplain berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas layanan.
- b. Angka Hitungan: Jika 65% responden merasa masalah mereka ditangani dengan baik ($p = 0.65$), maka dapat diuji menggunakan analisis regresi untuk melihat dampak respons terhadap kepuasan keseluruhan.

Contoh Pengujian Hipotesis

**Metode Pengujian:**

- a. Gunakan regresi linier untuk H1 dan H2.
- b. Gunakan regresi logistik untuk H3.
- c. Gunakan koefisien korelasi Pearson untuk H4.
- d. Gunakan ANOVA untuk H5.
- e. Gunakan regresi untuk H6.

Tingkat Signifikansi:

- a. Uji dengan $\alpha = 0.05$ untuk semua hipotesis, di mana p-value yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima

KESIMPULAN DAN TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi, dengan fokus utama pada ketepatan waktu pengiriman. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan ketepatan waktu pengiriman, dan menganggapnya sebagai faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka. Meskipun sebagian besar responden setuju bahwa informasi estimasi waktu pengiriman akurat, masih terdapat tantangan terkait keterlambatan dan dampaknya terhadap aktivitas sehari-hari serta kerugian finansial.

Respons terhadap komplain dan kemudahan menghubungi layanan pelanggan juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa pelanggan lebih memprioritaskan kecepatan pengiriman dibandingkan dengan biaya, menunjukkan bahwa kecepatan layanan menjadi salah satu pertimbangan utama dalam memilih jasa ekspedisi. Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, perusahaan jasa ekspedisi perlu fokus pada peningkatan ketepatan waktu pengiriman, transparansi informasi, dan responsivitas terhadap komplain. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengelola jasa ekspedisi dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam keputusan pembelian, di mana ketepatan waktu pengiriman menjadi salah satu elemen yang sangat diperhatikan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan terjadi ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Ketepatan waktu pengiriman yang konsisten tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas pelanggan, seperti yang dijelaskan oleh Kearney (2018). Keterlambatan dalam pengiriman dapat berdampak negatif, baik bagi pelanggan yang mengalami kerugian finansial maupun bagi reputasi perusahaan jasa ekspedisi. Informasi yang akurat mengenai estimasi waktu pengiriman juga sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan. Penelitian oleh McKinsey (2019) menunjukkan bahwa transparansi dan komunikasi yang jelas mengenai status pengiriman dapat meningkatkan kepuasan. Selain itu, kualitas layanan pelanggan dan responsivitas dalam menangani keluhan berperan signifikan dalam pengalaman



keseluruhan pelanggan (Bitner dan Hubbert, 1994). Dengan memahami faktor-faktor ini, perusahaan jasa ekspedisi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, MJ, & Hubbert, AR (1994). Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan: Tinjauan kritis dan agenda penelitian. *Jurnal Ritel* , 70(4), 331-350.
- Cao, Y., & Wang, J. (2021). Dampak kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam industri e-commerce: Sebuah studi berdasarkan ulasan online. *Jurnal Internasional Manajemen Logistik* , 32(3), 527-544.
- Hernandez, M., & Kim, J. (2019). Faktor-faktor yang memengaruhi pilihan pelanggan terhadap penyedia layanan logistik: Bukti dari sektor e-commerce. *Jurnal Riset Bisnis* , 102, 102-113.
- Kearney, AT (2018). Pentingnya kepuasan pelanggan di sektor logistik. *Manajemen Logistik* , 57(3), 45-50.
- Kotler, P., & Keller, KL (2016). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-15). Pearson.
- Li, Y., & Wang, Y. (2019). Peran akurasi pengiriman dalam kepuasan pelanggan: Bukti dari survei skala besar. *Jurnal Ilmu dan Manajemen Layanan* , 12(1), 1-11.
- McKinsey & Company. (2019). Dampak transparansi dalam logistik terhadap kepuasan pelanggan. Diperoleh dari <https://www.mckinsey.com>
- Widodo, S., & Santoso, B. (2019). Pengaruh biaya dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di negara berkembang: Studi kasus di Indonesia. *Asian Journal of Business and Management* , 7(2), 1-10.
- Zhang, T., Li, H., & Wang, L. (2020). Pengaruh kecepatan pengiriman terhadap loyalitas pelanggan dalam e-commerce: Peran mediasi kepuasan pelanggan. *Jurnal Internasional Penelitian dan Aplikasi Logistik* , 23(5), 1-15.
- Zhou, Y., dkk. (2020). Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan logistik. *Bisnis Layanan* , 14(2), 327-352.