ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI SPX TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SHOPEE DI INDONESIA

Syrilus Didi Valentino Pramudya¹, Alvarezza Akhmad Shafar², Salomo Alexander Siagian³, Hamka Adhiel Nugraha Samudera⁴

valentinop@upi.edu¹, alvarezza.ashafar@upi.edu², alexandersalomol@gmail.com³,
hamkaans@upi.edu⁴

Universitas Pendidikan Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan ekspedisi Shopee Express (SPX) terhadap tingkat kepuasan pengguna Shopee di Indonesia. Hal ini didasari oleh perkembangan pesat e-commerce di Indonesia, di mana SPX sebagai mitra logistik resmi Shopee memegang peran penting dalam memengaruhi pengalaman pengguna Shopee. Kualitas layanan SPX (meliputi dimensi tangible, empathy, dan assurance) diduga berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, meski terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas, terutama pada dimensi empathy. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei online (Google Form) terhadap pelanggan Shopee pengguna SPX. Data dianalisis secara deskriptif dan statistik dengan aplikasi SPSS versi 30.0.0, meliputi uji validitas, reliabilitas, multikolinearitas, dan regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil dari penelitian, Seluruh indikator variabel dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel} = 0,344$) dan reliabel (Cronbach's Alpha = $0,955 > 0,70$). Tidak terdapat multikolinearitas antar variabel (nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,100$). Uji regresi linear sederhana membuktikan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan SPX dan kepuasan pelanggan (signifikansi $0,001 < 0,05$). Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan SPX, terutama pada dimensi yang masih bermasalah (seperti empathy), dapat mendorong kepuasan pengguna Shopee. Hasil penemuan ini menjadi rekomendasi strategis bagi SPX untuk memperbaiki dan mengevaluasi kebijakan perbaikan layanan logistik yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SPX (Shopee Express), Kepuasan Pelanggan, E-Commerce, Logistik.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of the quality of Shopee Express (SPX) expedition services on the level of satisfaction of Shopee users in Indonesia. This is based on the rapid development of e-commerce in Indonesia, where SPX as Shopee's official logistics partner plays an important role in influencing the Shopee user experience. SPX service quality (including tangible, empathy and assurance dimensions) is thought to have a significant impact on customer satisfaction, even though there is a gap between expectations and reality, especially in the empathy dimension. The research method uses a quantitative approach with data collection techniques through online surveys (Google Form) of Shopee customers who use SPX. Data were analyzed descriptively and statistically using the SPSS version 30.0.0 application, including validity, reliability, multicollinearity and simple linear regression tests. Based on the results of the research, all variable indicators were declared valid ($r_{count} > r_{table} = 0.344$) and reliable (Cronbach's Alpha = $0.955 > 0.70$). There is no multicollinearity between variables (VIF value < 10 and tolerance > 0.100). A simple linear regression test proves a significant relationship between SPX service quality and customer satisfaction (significance $0.001 < 0.05$). Based on the results, it shows that improving the quality of SPX services, especially in dimensions that are still problematic (such as empathy), can increase Shopee user satisfaction. The results of these findings become strategic recommendations for SPX to improve and evaluate logistics service improvement policies that are more responsive and oriented to customer needs.

Keywords: *Service Quality, SPX (Shopee Express), Customer Satisfaction, E-Commerce, Logistics.*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, e-commerce di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Belanja online kini menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sebagai salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia, Shopee senantiasa berupaya meningkatkan kualitas layanan agar dapat memberikan pengalaman belanja yang optimal bagi para penggunanya. Salah satu aspek penting dari layanan ini adalah pengiriman barang melalui Shopee Express (SPX), yang merupakan mitra logistik resmi Shopee. Kualitas layanan pengiriman seperti yang ditawarkan oleh SPX sangat berperan dalam menjamin kepuasan pelanggan, terutama dari segi kecepatan, keamanan, dan efisiensi.

Walaupun SPX telah menjadi pilihan utama bagi banyak pengguna Shopee, terdapat berbagai persepsi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanannya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, seperti tangible (aspek fisik), sering kali mendapatkan nilai kepuasan tertinggi, sedangkan dimensi lainnya seperti empathy (empati) cenderung memiliki nilai yang lebih rendah. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Selain itu, faktor-faktor seperti harga dan fasilitas pengiriman juga diketahui memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kesenjangan ini menjadi latar belakang penting untuk melakukan penelitian lebih mendalam guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan SPX, agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dengan lebih baik.

Penelitian ini bertujuan menjawab beberapa pertanyaan penting terkait hubungan antara kualitas layanan SPX dan tingkat kepuasan pengguna Shopee

di Indonesia. Pertanyaan utama yang ingin dijawab adalah bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan, seperti tangible, empathy, dan assurance (jaminan), terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan oleh SPX untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

Dengan bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan SPX terhadap tingkat kepuasan pengguna Shopee di Indonesia. Penelitian ini juga ingin memahami hubungan antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi strategis bagi Shopee Express dalam meningkatkan kualitas layanannya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks e-commerce dan logistik di Indonesia. Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi konkret bagi Shopee Express untuk mengatasi kendala dalam pelayanannya, guna meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian ini memiliki signifikansi penting lainnya. Dalam konteks kebijakan, data empiris dari penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Shopee Express untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif. Secara sosial, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan standar layanan logistik di Indonesia yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara luas.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei online (Google Form) terhadap pelanggan Shopee pengguna SPX. Data dianalisis secara deskriptif dan statistik dengan aplikasi SPSS versi 30.0.0, meliputi uji validitas, reliabilitas, multikolinearitas, dan regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Indikator	Korelasi	r	ket
				tabel	
X1: Kualitas Pelayanan	Reliability	X1.1	0,709		
		X1.2	0,878	0,344	Valid
		X1.3	0,813		
	Responsiveness	X1.4	0,787	0,344	Valid
		X1.5	0,793		
	Assurance	X1.6	0,710	0,344	Valid
		X1.7	0,839		
	Empathy	X1.8	0,669	0,344	Valid
		X1.9	0,869		
	Tangible	X1.10	0,791	0,344	Valid
		X1.11	0,830		
X2: Kepuasan Pelanggan		X2.1	0,844		
		X2.2	0,725	0,344	Valid
Y: Loyalitas Pelanggan		Y	0,836	0,344	Valid

Berdasarkan dari tabel 1 yang menunjukkan uji validitas dari seluruh variabel memiliki r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel yang dapat disimpulkan

bahwa setiap dari pernyataan tersebut valid dan terdapat keterkaitan pada setiap pertanyaan kuesioner.

Uji Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.955	14

Berdasarkan gambar 1 hasil dari uji reliabilitas, menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai Cronbach's Alpha dapat dikatakan handal karena berada diatas nilai tingkat keandalan minimum yaitu 0,70

b. Uji Kebebasan Antar Variabel (Multikolinearitas)

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	X1.1	0.263	3.805
	X1.2	0.213	4.706
	X1.3	0.237	4.214
	X1.4	0.238	4.210
	X1.5	0.340	2.945
	X1.6	0.351	2.853
	X1.7	0.206	4.844
	X1.8	0.288	3.469
	X1.9	0.158	6.338
	X1.10	0.229	4.372
	X1.11	0.230	4.347
	X2.1	0.319	3.130
	X2.2	0.301	3.327

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan perhitungan $VIF < 10.00$ dan nilai tolerance > 0.100 sehingga kesimpulannya adalah antar variabel bebas tidak ditemukan multikolinearitas.

c. Regresi Linear Sederhana

Tabel 3 Hasil Regresi Linear Sederhana (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.452	1	66.452	59.647	0,001
	Residual	33.423	30	1.114		
	Total	99.875	31			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas

Berdasarkan hasil dari regresi linear sederhana dengan nilai signifikansi 0,001 maka dapat disimpulkan bahwa adanya keterkaitan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan nilai signifikansi tersebut $< 0,05$

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji yang menghasilkan sebuah regresi linear sederhana yang telah dilakukan terhadap data variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, menunjukkan angka signifikansi dibawah $< 0,05$ yaitu 0,001. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat keterkaitan atau pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ekspedisi SPX terhadap variabel tingkat kepuasan pengguna Shopee.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yaitu melalui uji regresi linear sederhana yaitu angka signifikansi dibawah $< 0,05$ yaitu 0,001. Maka kami dapat menyimpulkan bahwa terdapat keterkaitan atau pengaruh antara variabel kualitas pelayanan ekspedisi SPX terhadap variabel tingkat kepuasan pengguna Shopee. Hal tersebut perlu menjadi perhatian penting bagi pihak Shopee karena dapat saling berhubungan dan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang terjadi antara pihak shopee dengan pengguna shopee agar dapat terus berkembang di ranah e-commerce di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Lusiah, Novianto, D., & Akbar, A. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. Retrieved from <https://ecojoin.org/index.php/EJE/article/view>
- Pramudita, A. S. (n.d.). Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. Retrieved from <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/logistik/art>
- (N.d.). Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/37342>
- (N.d.). Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/268866/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-harga-dan-iklan-terhadap-keputusan-konsumen>
- (N.d.). Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/346>.