

**PENGARUH SISTEM PELACAKAN ONLINE DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SHOPEE EXPRESS
(STUDI PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI
BATAM PROGRAM STUDI LOGISTIK
PERDAGANGAN INTERNASIONAL)**

Indri Yohana Br Silalahi^{1*}, Himawan Mochtoha^{2*}

* Batam Polytechnics
Internasional Trade Logistics study Program
Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia
E-mail: indri.silalahi2002@gmail.com

Batam Polytechnics
Business Administration
Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia
E-mail: himawan@polibatam.ac.id

Abstract

Penelitian ini memiliki tujuan guna menguji pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Batam. Menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan melalui survei yang dibagikan kepada 100 mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Analisis data dikerjakan dengan regresi linier berganda memakai SPSS versi 25. Hasil kajian memperlihatkan kalau sistem pelacakan online memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan dengan nilai t-hitung senilai 2,653 yang lebih tinggi dari t-tabel 1,984 serta nilai signifikansi 0,009 (>0,1). Selain itu, ketepatan waktu pengiriman juga terbukti punya pengaruh positif dan signifikan dengan t-hitung senilai 7,465 dan nilai sig 0,000 (>0,1). Kesimpulannya baik sistem pelacakan online maupun ketepatan waktu pengiriman memiliki dampak signifikan dan positif pada kepuasan pelanggan secara parsial.

Kata kunci: Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

This study aims to examine the influence of the online tracking system and delivery timeliness on customer satisfaction with Shopee Express in Batam. Using a quantitative method, data were collected through surveys distributed to 100 students of Politeknik Negeri Batam. The data analysis was performed using multiple linear regression with SPSS version 25. The results indicate that the online tracking system has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 2.653, which is higher than the t-table value of 1.984, and a significance level of 0.009 (>0.1). Additionally, delivery timeliness was also found to have a positive and significant effect, with a t-value of 7.465 and a significance level of 0.000 (>0.1). In conclusion, both the online tracking system and delivery timeliness have a significant and positive impact on customer satisfaction, individually.

Key words: online tracking system, on-time delivery, customer satisfaction

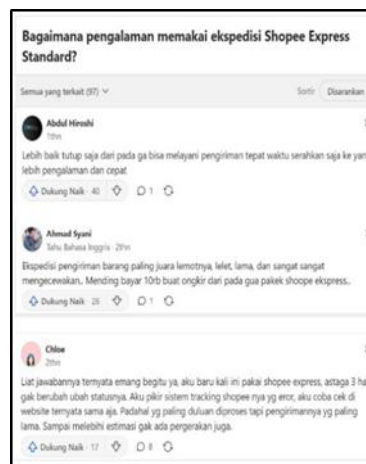
1. Pendahuluan

Era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi telah banyak mengubah perilaku pelanggan khususnya dalam melakukan pembelian secara online. Dampak positif dari fenomena tersebut adalah seseorang dapat berbelanja, berjalan secara online tanpa harus keluar rumah. Dan bidang jasa pengiriman barang saat ini sangat diperlukan serta mempunyai pengaruh yang besar dalam menunjang kegiatan tersebut diiringi dengan banyaknya bisnis online yang mulai bermunculan dan berkembang (Nuraeni, 2016).

Dalam hal e-commerce, salah satu platform paling terkenal di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, adalah Shopee, yang dibangun oleh pengusaha Singapura Forrest Li pada tahun 2015. Layanan pengiriman Shopee Express adalah salah satu penawarannya.

Peluncuran Shopee Express di tahun 2018 merupakan upaya Shopee guna meningkatkan pengalaman berbelanja online bagi para pemakainya. Layanan ini dirancang guna menolong para penjual online yang melakukan penjualan barang di Shopee dalam mengirimkan barang secara efisien dan cepat kepada klien di seluruh Indonesia. Sejak peluncurannya, Shopee Express telah berkembang menjadi penyedia jasa pengiriman barang terkemuka di Indonesia. Selain murah dan terhubung dengan sistem pembayaran Shopee, Shopee Express juga menyediakan layanan pengiriman cepat. Shopee Express telah memberikan pengalaman pengiriman yang lebih mudah dan meningkatkan efisiensi operasional dalam beberapa tahun terakhir (Admin, 2023).

Dalam era digital yang berkembang dan berubah dengan cepat, perdagangan digital telah muncul sebagai komponen fundamental dari ranah komersial, dengan Shopee sebagai pemain terkemuka di pasar Indonesia. Shopee menawarkan berbagai layanan yang diarahkan untuk memperkaya perjalanan belanja online, yang mencakup fasilitas pengiriman produk melalui Shopee Express. Dalam kerangka layanan ini, mekanisme pemantauan online dan ketepatan pengiriman memainkan peran penting. Meningkatnya volume kegiatan sistem elektronik dimana perlu digarisbawahi adanya jaringan distribusi yang dapat diandalkan dan efektif. Sistem pelacakan online yang berfungsi dengan baik memberi pelanggan kejelasan dan jaminan mengenai keberadaan pengiriman mereka. Meskipun demikian, kenyataan di lapangan sering terjadi berbagai masalah yang berulang, seperti keterlambatan pengiriman, penyediaan detail pelacakan yang tidak akurat, dan contoh kesalahan penempatan paket atau kehilangan paket.



Gambar 1. 1 Permasalahan pada Shopee Express (Sumber : quora.com)

Di antara berbagai penyedia layanan pengiriman, Shopee Express telah mengumpulkan popularitas di kalangan pengguna e-commerce. Namun demikian, analisis data Quora yang mencakup dari tahun 2021 hingga 2024 mengungkapkan tingkat ketidakpuasan yang menonjol di antara pengguna Shopee Express Standard (Anonim, 2021). Secara khusus, hanya 9,23% dari 65 responden yang menyatakan pendapat yang menguntungkan, sementara 90,77% yang signifikan menyatakan umpan balik negatif. Pemeriksaan lebih lanjut dari komentar yang merugikan menyoroti bahwa 49,23% responden mengalami keterlambatan pengiriman, 24,62% tidak puas dengan layanan pelanggan, 6,15% melaporkan barang hilang atau tidak terkirim, dan 10,77% mengkritik sistem pelacakan yang tidak memadai.

Tabel 1. 1 Presentasi Komentar terhadap Shopee Express Standard

Tahun	Jenis Komentar	Jumlah Responden	Persentase
2021-2024	Baik	6	9.23 %
	Buruk	59	90.77 %
	Total	65	100 %

(Sumber : Data diolah, 2024)

Tabel 1. 2 Rincian Kategori Komentar Buruk

Kategori Komentar Buruk	Jumlah Responden	Presentasi dari total responden	Presentasi dari komentar buruk
Keterlambatan Pengiriman	32	49.23 %	54.24 %
Tidak Puas dengan layanan pelanggan (Kurir/CS)	16	24.62 %	27.12 %
Barang Hilang	4	6.15 %	6.78 %

atau Tidak Sampai			
Sistem pelacakan buruk	7	10.77 %	11.86 %
Total komentar buruk	59	90.77%	100 %

(Sumber : Data diolah, 2024)

Dari penjelasan tabel diatas dapat digarisbawahi bahwa tantangan utama yang dihadapi oleh pengguna Shopee Express berkisar pada penundaan pengiriman dan mekanisme pelacakan di bawah standar. Khususnya, pengiriman yang tertunda merupakan bagian terbesar dari ketidakpuasan pengguna, terhitung 54,24% dari umpan balik negatif. Selain itu, sistem pelacakan yang kurang merupakan perhatian utama, mewakili 11,86% dari total komentar yang tidak menguntungkan. Kebutuhan penelitian terletak pada kebutuhan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan Shopee Express. .

Mengatasi ketidakpuasan yang lazim melalui peningkatan di bidang-bidang ini secara mendalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Akibatnya, penelitian ini berusaha untuk meningkatkan layanan Shopee Express dengan memeriksa hubungan antara efisiensi sistem pemantauan online, ketepatan waktu pengiriman, dan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan dalam penelitian ini yaitu pertama, bagaimana pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan shopee express pada mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Kedua, bagaimana pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan shopee express pada mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Ketiga, bagaimana pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan shopee express pada mahasiswa Politeknik Negeri Batam.

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka terdapat tiga tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti pertama, mengetahui pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan shopee express pada mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Kedua, mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan shopee express pada mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Ketiga, mengetahui pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan shopee

express pada mahasiswa Politeknik Negeri Batam

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan shopee express. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis serta pengetahuan baru dan bisa sebagai bahan referensi maupun informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan sistem pelacakan online dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis serta dapat memberikan gambaran dan saran yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan sistem pelacakan online dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan

2. LITERATUR RIVIEW

2.1 Sistem Pelacakan online

Menurut Yuniarti Fihartini (2017) Layanan e-tracking mendeskripsikan sistem yang disediakan oleh perusahaan logistik untuk memudahkan pelanggan dalam melacak pengiriman. Pelanggan cukup memasukkan nomor resi pada platform pengiriman untuk mengetahui status pengiriman barang.

Menurut Paramita & Nugroho (2014) indikator sistem pelacakan online dalam pemasaran jasa adalah sebagai berikut:

1. *Reliability/fulfillment* (keandalan/pemenuhan janji), yaitu keakuratan harian pengiriman paket atau dokumen sesuai dengan komitmen yang telah disepakati pada saat pembayaran layanan atau jasa.
2. *Website design (desain web)*, meliputi segala aspek yang dialami pelanggan saat menggunakan situs *web*, kecuali (*customer service*). Ini mencakup detail tentang produk dan layanan, serta cara menavigasi dan mempersonalisasi hasil penelusuran.
3. *Privacy/security* (privasi/keamanan), yaitu keselamatan paket atau dokumen selama proses pengiriman dan perlindungan privasi data pribadi pelanggan.
4. *Customer service* (layanan pelanggan), yaitu khususnya, layanan efisien yang dapat menjawab pertanyaan klien dengan tepat dan cepat.

2.2 Ketepatan Waktu Pengiriman

Menurut Sakti (2018) ketepatan waktu pengiriman adalah rentan waktu yang diperlukan sejak pelanggan melakukan pemesanan hingga produk tersebut diterima oleh pelanggan.

Menurut Hafizha dkk (2019), ketepatan waktu pengiriman bisa dinilai melalui empat indikator utama, yaitu:

1. Estimasi waktu yang dijanjikan oleh pihak jasa kirim.
2. Kesesuaian harga, yaitu evaluasi harga yang ditawarkan dibandingkan dengan layanan yang diterima oleh pelanggan.
3. Ketepatan dalam pengiriman barang, yaitu kemampuan kurir menyampaikan pengiriman tepat waktu dan tidak terjadi kesalahan.
4. Tanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam pengiriman barang misalnya terlambat, hilang atau rusak.

2.3 Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merujuk pada sejauh mana pelanggan merasa puas setelah menilai perbandingan kinerja yang sebenarnya dengan keinginan pelanggan, yang pada akhirnya menentukan tingkat kepuasan (Kotler & Keller, 2012).

Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan sebalik apa harapan pelanggan terpenuhi. Berikut ini beberapa indikator yang terkait dengan kepuasan pelanggan (Jaya Sakti, 2018):

1. Kesesuaian harapan dan kenyataan. Pelanggan akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi serta sesuai dengan kenyataan yang didapat dari kinerja suatu produk atau jasa.
2. Minat berkunjung kembali. Pelanggan yang puas dengan pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa cenderung tidak ragu untuk menggunakannya lagi, hal ini didasarkan pada kualitas dan kinerja yang ditawarkan oleh produk atau jasa tersebut.
3. Merekomendasikan kepada pihak lainnya. Pelanggan yang merasa puas akan merekomendasikan hasil kinerja yang didapat kepada orang lain.

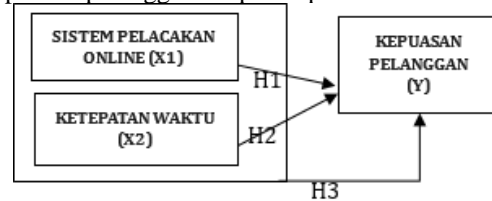
2.4 Pengembangan Hipotesis

Perumusan hipotesis didasarkan pada sejumlah kajian teoritis dan hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Sistem pelacakan online yang efektif perusahaan dapat menciptakan pengalaman berbelanja yang lebih transparan, mengurangi kecemasan pelanggan dan meningkatkan kemampuan untuk merespon masalah. Dengan memenuhi ekspektasi ketepatan waktu pengiriman, perusahaan tidak sekedar berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat rasa percaya dan loyalitas pelanggan. Dari uraian tersebut, hipotesis kajian dapat dirumuskan:

H1: Sistem pelacakan online diduga punya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan shopee express.

H2: Ketepatan waktu diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan shopee express

H3: Sistem Pelacakan Online dan ketepatan waktu diduga punya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan shopee express.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran (Sumber : Data diolah, 2023)

3. METODE PENELITIAN

Untuk menguji hipotesis, dilakukan analisis terhadap populasi atau sampel tertentu dan pengumpulan data, kemudian menghitung statistic, semuanya merupakan metode kuantitatif, yang merupakan tujuan penelitian ini.

Sumber data pada studi ini tersusun dari data primer dan sekunder. Data primer ialah informasi yang sudah ada, sedangkan data sekunder berasal dari sumber yang tidak dikenal oleh pengumpul data. Misalnya, dari individu lain atau berdasarkan fakta yang sudah ada.

3.1 Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Ukur
Sistem Pelacakan Online (X1)	Menurut Yuniarti Fihartini (2017) memaparkan bahwa Layanan e-tracking mendeskripsikan sistem yang disediakan oleh perusahaan logistik untuk memudahkan pelanggan dalam melacak pengiriman. Pelanggan cukup memasukkan nomor resi pada platform pengiriman untuk mengetahui status pengiriman barang..	Reliability/fulfillment	Likert
		Website design	
		Privacy/security	
		Customer service	

Ketepatan Waktu (X2)	Menurut Sakti (2018) ketepatan waktu pengiriman adalah rentan waktu yang diperlukan sejak pelanggan melakukan pemesanan hingga produk tersebut diterima oleh pelanggan.	Estimasi waktu yang dijanjikan oleh pihak jasa kirim.	<i>Likert</i>
		Kesesuaian harga, yaitu evaluasi harga yang ditawarkan dibandingkan dengan layanan yang diterima oleh pelanggan.	
		Ketepatan dalam pengiriman barang, yaitu kemampuan kurir menyampaikan pengiriman tepat waktu dan tidak terjadi kesalahan.	
Keputusan Pelanggan (Y)	Menurut Kotler & Keller, (2012) Kepuasan pelanggan merujuk pada sejauh mana pelanggan merasa puas setelah membandingkan kinerja yang sebenarnya dengan harapan pelanggan, yang pada akhirnya menentukan	Kesesuaian harapan dan kenyataan	<i>Likert</i>
		Minat berkunjung kembali	
		Merekomendasikan kepada pihak lainnya	

	tingkat kepuasan.		
--	-------------------	--	--

(Sumber : Data diolah, 2024)

3.2 Instrumen Penelitian

Dengan menerapkan *skala likert*, kuesioner digunakan untuk menilai umpan balik responden. Di bawah ini instrumen *skala likert* berupa pernyataan.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber : Sugiyono, 2019)

3.3 Teknik Penetapan Jumlah Sampel

Pihak yang terlibat dalam studi melibatkan peserta dari kalangan mahasiswa tingkat sarjana yang terdaftar dalam program logistik perdagangan internasional di Politeknik Negeri Batam. Diperkirakan sebanyak 688 orang terdaftar dalam program studi LPI antara tahun 2020 dan 2023, menurut statistik yang diperoleh dari bagian akademik Polibatam. Oleh karena itu, sampel slovin yang terdiri dari 10% digunakan untuk memastikan ukuran sampel untuk penelitian ini. Rumus untuk mencari sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{688}{1 + 688 (10\%)^2}$$

$$n = 87,30$$

Berdasarkan hasil statistik maka, ukuran sampel yang dihitung adalah sekitar 87. Namun, untuk memudahkan pengelolaan sampel dan meningkatkan keandalan hasil penelitian, ukuran sampel dibulatkan menjadi 100 responden dengan margin eror 10%.

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Pendekatan Purposive Sampling digunakan dalam penelitian ini untuk tujuan pengambilan sampel. Untuk memperoleh fitur yang dibutuhkan dalam unit sampel, metode pengambilan sampel dipilih setelah evaluasi faktor-faktor tertentu secara cermat (Rahman, 2017). Kriteria responden yang diberi yakni:

1. Responden memiliki aplikasi Shopee
2. Responden pernah melakukan transaksi pembelian di aplikasi shopee
3. Responden merupakan mahasiswa Politeknik Negeri Batam Jurusan Manajemen Bisnis prodi LPI

- Responden pernah melakukan pengiriman dari transaksi di point nomor 2 menggunakan shopee express di platform shopee untuk berbelanja minimal 3 kali dalam kurun waktu Januari 2023 - Desember 2023.

3.5 Teknik Pengolahan Data

Informasi yang diperoleh untuk studi akan dianalisis memakai SPSS versi 25.0

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Statistik Deskriptif

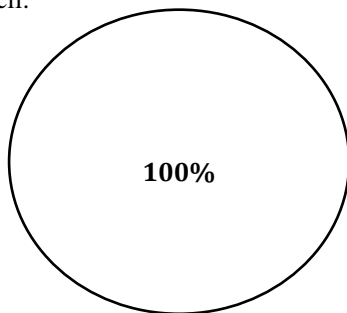
Ciri-ciri responden berdasarkan gender dalam survei ini tercantum pada bagian ini:

Tabel 4. 1 Kriteria Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	29	29 %
Perempuan	71	71 %
Total	100	100 %

(Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024)

Sesuai dengan tabel 4.1, terdapat 71 responden perempuan dari 100 responden secara keseluruhan, yang mencakup 71% dari total, sedangkan 29 responden laki-laki mencakup 29% sisanya. Hal ini menunjukkan bahwa ukuran sampelnya laki-laki cukup kecil.



Gambar 4. 1 Berbelanja minimal 3 kali

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan survei terhadap 100 responden yang aktif berbelanja online. Dari hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa 100% responden berbelanja minimal tiga kali dalam kurun waktu Januari 2023 - Desember 2023.

Deskripsi Data Variabel

Seratus orang mengisi survei menggunakan *Google Forms*, kemudian menggunakan SPSS versi 25 untuk mendapatkan nilai rata-rata (*mean*) evaluasi berdasarkan temuan pernyataan variabel survei. Dasar interpretase nilai mean yang diaplikasikan dalam studi ini berkaitan dengan penafiran angka berdasarkan (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, tabel 4.2 menjelaskan persyaratan untuk menyatakan nilai rata-rata yang diperoleh

setiap item, indikator, dan lain-lain.

Tabel 4. 2 Dasar Interpretasi skor item pada variabel

No	Nilai Skor	Keterangan
1	1 - 1,8	Tidak Baik / Sangat Rendah
2	>1,8 - 2,6	Kurang Baik / Rendah
3	>2,6 - 3,4	Cukup Baik / Sedang
4	>3,4 - 4,2	Baik / Tinggi
5	>4,2 - 5,0	Sangat Baik / Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2019)

- Deskripsi variabel sistem pelacakan online

Tabel 4. 3 Analisa variabel sistem pelacakan online (X1)

Variabel	Item	Mean	Kategori
Sistem Pelacakan Online (X1)	X1.1	4,2	Baik
	X1.2	4,02	Baik
	X1.3	4,13	Baik
	X1.4	4,12	Baik
	X1.5	4,05	Baik
	X1.6	3,99	Baik
	X1.7	4,22	Baik
	X1.8	3,94	Baik
Mean Variabel		4,08	Baik

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Pada tabel 4.3 sistem pelacakan online memiliki 8 item pernyataan dari indikator sistem pelacakan online. Hasil dari masing-masing pernyataan tersebut memiliki *mean* 4,08 yang artinya menggambarkan persepsi penilaian dari responden terhadap variable sistem pelacakan online berada di daerah yang bagus.

- Deskripsi variabel ketepatan waktu

Tabel 4. 4 Analisis variabel ketepatan waktu (X2)

Variabel	Item	Mean	Kategori
Ketepatan Waktu (X2)	X2.1	4,06	Baik
	X2.2	3,77	Baik
	X2.3	4,19	Baik
	X2.4	4,15	Baik
	X2.5	4,04	Baik
	X2.6	4,05	Baik

	X2.7	4,02	Baik
	X2.8	4,02	Baik
Mean Variabel		4,03	Baik

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Pada tabel 4.4 ketepatan waktu memiliki 8 item pernyataan dari indikator ketepatan waktu. Hasil dari masing-masing pernyataan tersebut memiliki *mean* 4,03 yang artinya menggambarkan persepsi penilaian dari responden terhadap variable ketepatan waktu berada di daerah yang bagus.

c. Deskripsi variabel kepuasan pelanggan.

Tabel 4. 5 Analisis kepuasan pelanggan (Y)

Variabel	Item	Mean	Kategori
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	4,18	Baik
	Y1.2	4,08	Baik
	Y1.3	4,05	Baik
	Y1.4	3,57	Baik
	Y1.5	3,85	Baik
	Y1.6	3,91	Baik
Mean Variabel		3,94	Baik

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Pada tabel 4.5 kepuasan pelanggan memiliki 6 item pernyataan dari indikator kepuasan pelanggan. Hasil dari masing-masing pernyataan tersebut memiliki *mean* 3,94 yang artinya menggambarkan persepsi penilaian dari responden terhadap variable kepuasan pelanggan berada di daerah yang bagus.

4.2 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen di studi ini diterapkan uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Dengan memanfaatkan 30 responden sebagai data uji, uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS 25 untuk menilai kelayakan setiap item pertanyaan.

Tabel 4. 6 Analisis Data Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Sistem Pelacakan Online (X1)	X1.1	0,631	0,361	Valid
	X1.2	0,763		
	X1.3	0,873		
	X1.4	0,840		
	X1.5	0,844		
	X1.6	0,860		

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Ketepatan Waktu (X2)	X1.7	0,631	0,361	Valid
	X1.8	0,821		
	X2.1	0,865		
	X2.2	0,848		
	X2.3	0,525		
	X2.4	0,850		
	X2.5	0,816		
	X2.6	0,576		
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,808	0,361	Valid
	Y2	0,760		
	Y3	0,777		
	Y4	0,849		
	Y5	0,865		
	Y6	0,817		

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Uji validitas diukur dengan melihat r_{hitung} dan r_{tabel} . Nilai r_{tabel} diperoleh dari $df = N-2$ dengan menggunakan sampel 30 responden sehingga diperoleh r_{tabel} 0,361.

Maka dapat disimpulkan tabel 4.6, pernyataan variabel X1, X2, dan Y dinyatakan akurat karena seluruh item pernyataan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$.

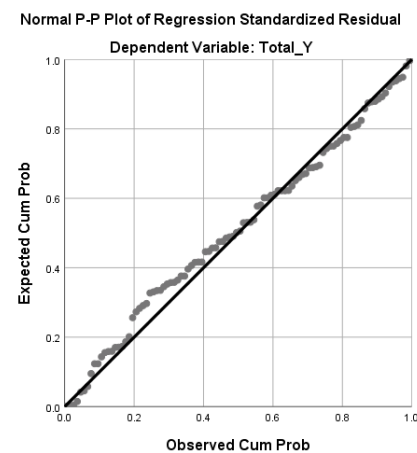
b. Uji Reliabilitas

Agar suatu variabel dianggap reliabel atau dapat diandalkan maka uji reliabilitas, dengan memperhatikan bobot *Cronbach's Alpha* wajib lebih tinggi dari atau sama 0,60. Dengan begitu, variabel tersebut dinyatakan dapat diandalkan atau reliabel.

Tabel 4. 7 Analisis Data Uji Reabilitas

Variabel	Cornbach's Alpha	Item Pernyataan	Keterangan
Sistem Pelacakan Online	0,911	8	Reliabel

Gambar 4. 2 Grafik Histogram Uji Normalitas
(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)



Ketepatan Waktu	0,896	8	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,892	6	Reliabel

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Berdasarkan tabel 4.7 bisa diamati nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka bisa dinyatakan kalau reliabilitas tiap variabel yang diuji adalah sangat baik.

4.3 Uji Asumsi klasik

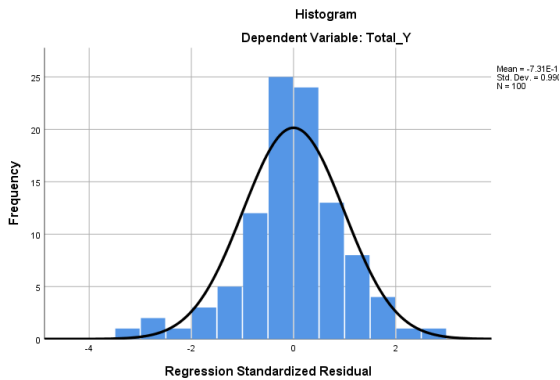
Uji asumsi klasik yang diaplikasikan pada studi ini ialah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas data bisa dikerjakan melalui uji *Kolmogorov Smirnov* satu arah. Pengecekan normalitas data dilakukan dengan meninjau nilai sig. Jikalau nilai sig lebih tinggi dari 0,05, maknanya variabel dianggap punya sebaran normal, kebalikannya jika nilai sig dibawah dari 0,05. Maknanya, variabel tidak punya sebaran normal (Sujarweni, 2015: 226).

Tabel 4. 8 Uji Normalitas

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

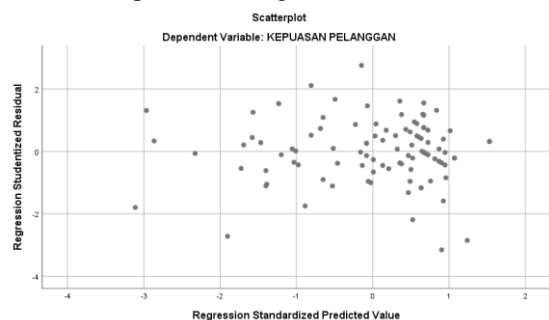


Nilai residual sebesar 0,68 untuk variabel independen dan dependen dengan N sebesar 100 ditunjukkan oleh temuan uji normalitas yang tercantum dalam tabel 4.8 diperoleh melalui metode *one sample kolmogorov smirnov*. Dengan demikian, hipotesis dapat diuji menggunakan model regresi.

Grafik histogram menunjukkan pola yang sebanding, sementara grafik normal plot memperlihatkan distribusi titik-titik terlihat tersebar di sepanjang garis diagonal dengan distribusi yang tidak jauh atau lebar. Kedua grafik tersebut memperlihatkan kalau model regresi cocok dengan data dan beroperasi seperti yang diinginkan.

b. Uji Multikolinearitas

Analisis persamaan regresi dari matriks korelasi



variabel independen memungkinkan melakukan uji ini.

Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Sistem Pelacakan Online	.455	2.197
2	Ketepatan Waktu	.455	2.197

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Pada tabel 4.9 bisa dihasilkan kalau model regresi dalam studi ini tidak mengalami

Gambar 4. 4 P-Plot Uji Normalitas

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

multikolinearitas. Hal ini terpampang nilai tolerance yang dihasilkan untuk X1 (Sistem Pelacakan Online) dan X2 (Ketepatan Waktu Pengiriman) yang masing-masing senilai 0,455. Dimana kedua nilai

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.52270050
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.043
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig (2-tailed)		.068 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

variabel x itu lebih tinggi dari 0,1. Selanjutnya, nilai VIF untuk X1 dan X2 adalah masing-masing 2,197, yang juga kurang dari 10. Dengan demikian, dapat diketahui kalau pada studi ini tidak ada kendala multikolinearitas dan tidak terdapat hubungan linier antar variabel bebas yakni sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman.

c. Uji heteroskedastisitas

Berdasar yang dikemukakan Khairinal (2016) uji heteroskedastisitas dikerjakan guna menentukan apakah varians residual pada pendekatan regresi tidak signifikan. Tujuannya adalah untuk memperoleh keterampilan grafik yang diperlukan untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas, yaitu dengan menggunakan diagram sebar yang membandingkan nilai proyeksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa diagram *scatterplot* memperlihatkan penyebaran titik yang

Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

acak tanpa pola dan titik-titik penyebaran di atas dan di bawah angka 0. Dari sini bisa dinyatakan kalau tidak ada indikasi heteroskedastisitas di model regresi, sehingga model tersebut dapat dianggap sesuai untuk digunakan dalam pengujian lebih lanjut.

4.4 Uji Regresi Linear Berganda

Melalui penafsiran data dengan uji regresi linier berganda, dilakukan penyelidikan mengenai dampak sistem pelacakan online dan ketepatan waktu dikirim ke rasa puas pelanggan Shopee Express.

Tabel 4. 10 Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-.111	1.767		-.063	.950
	Sistem Pelacakan Online	.204	.077	.227	2.653	.009
	Ketepatan Waktu	.529	.071	.640	7.465	.000

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Tabel 4.10 menyajikan hasil penyelidikan data yang digunakan untuk mendapatkan persamaan regresi, peneliti menggunakan perhitungan statistik dengan SPSS 25:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$= -.111 + 0,204X_1 + 0,529X_2 + e$$

Sesuai dengan persamaan diatas maka dapat diambil kesimpulan:

- Hasil persamaan regresi analisis regresi berganda menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) bertanda negatif senilai -0,111 maknanya jikalau sistem pelacakan online dan ketepatan waktu sama dengan nol, maka rasa puas pelanggan mengalami penurunan sebesar -0,111
- Berdasarkan persamaan regresi, variabel sistem pelacakan online (X1) dengan nilai $\beta=0,204$ memperlihatkan pengaruh positif pada rasa puas pelanggan. Ini berarti kalau setiap penambahan konstanta (a) 1 pada variabel sistem pelacakan online dapat memberi pengaruh kepuasan pelanggan sebanyak 0,204 dengan syarat tidak ada variabel lain yang diteliti dalam studi ini.
- Berdasarkan persamaan regresi variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) dengan nilai $\beta = 0,529$ memperlihatkan pengaruh positif pada rasa puas pelanggan. Ini berarti kalau setiap peningkatan konstanta (a) 1 pada

variabel ketepatan waktu pengiriman dapat mempengaruhi rasa puas pelanggan sebanyak 0,529 dengan syarat tidak ada variabel lain yang dikaji di studi ini.

4.5 Uji Hipotesis

Ada dua jenis uji yang diterapkan, yakni Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan).

a. Uji T (parsial)

Dengan menggunakan uji t dapat melihat seberapa signifikan kontribusi variabel bebas terhadap variasi variabel terikat.

Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang menunjukkan adanya berpengaruh. Sebaliknya hipotesis dapat dinyatakan tidak valid ketika $t_{hitung} < t_{tabel}$.

Tabel 4. 11 Uji T

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-.111	1.767		-.063	.950
Sistem Pelacakan Online	.204	.077	.227	2.653	.009
Ketepatan Waktu	.529	.071	.640	7.465	.000

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Untuk menentukan sejauh mana setiap variabel bebas memengaruhi variabel terikat, dilakukan uji T, seperti yang terlihat pada tabel 4.11. Setiap variabel independen dijelaskan di bawah ini:

- Memverifikasi bahwa variabel sistem pelacakan online (X1). Koefisien t_{hitung} sistem pelacakan online adalah 2,653 dan t_{tabel} dapat ditemukan dalam tabel uji-t. Untuk menemukan t_{tabel} , bagi nilai α dengan 2 untuk mendapatkan 0,05 dan $df = 97$ (dapatkan 97 dengan cara memasukkan jumlah sampel (n) dan variabel bebas (k) ke dalam rumus $n-k-1$). Jadi, nilai t_{tabel} adalah 1,984. Maka bisa diambil simpulan bahwa hasil statistik uji t yang dihitung menggunakan SPSS 25, mengidentifikasi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,653 > 1,984$), dan nilai signifikan lebih rendah dari 0,1 ($0,009 < 0,1$). Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa sistem pelacakan online memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express. Sehingga hipotesis ini dapat diterima.
- Memverifikasi bahwa variabel ketepatan waktu (X2). Koefisien t_{hitung} ketepatan waktu adalah 7.465 dan t_{tabel} dapat ditemukan dalam tabel uji-t. Untuk

menemukan t_{tabel} , bagi nilai α dengan 2 untuk mendapatkan 0,05 dan $df = 97$ (dapatkan 97 dengan cara memasukkan jumlah sampel (n) dan variabel bebas (k) ke dalam rumus $n-k-1$). Jadi, nilai t_{tabel} adalah 1,660. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil statistik uji t yang dihitung menggunakan SPSS 25, mengidentifikasi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,465 > 1,660$), dan signifikan lebih kecil dari 0,1 ($0,000 < 0,1$). Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express. Sehingga hipotesis ini dapat diterima.

b. Uji F (simultan)

Dengan membandingkan dua variabel independen (sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman), uji F berupaya untuk menetapkan apakah terdapat hubungan antar variabel dependen (kepuasan pelanggan). Dan tolak ukur pengujianya adalah $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a tidak diterima. Begitu juga sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 tidak diterima dan H_a diterima (Duwi Priyatno, 2009:246).

Tabel 4. 12 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1313.002	2	656.501	101.074	.000 ^b
	Residual	630.038	97	6.495		
	Total	1943.040	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan b. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Sistem Pelacakan Online						

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Dalam model ANOVA, tabel 4.12 menghasilkan nilai F_{hitung} senilai 101,074 dan F_{tabel} sebesar 2,36 Untuk mencapai nilai-nilai ini diperlukan perhitungan turunan dari dua fungsi, df_1 dan df_2 , dari perhitungan $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$; $df_2 = n-k = 100-3 = 97$ (dimana k ialah banyaknya variabel dan n ialah jumlah sampel), karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $101,074 > 2,36$ dan nilai sig $0,000 < 0,1$, bermakna hal ini memperlihatkan kalau H_0 tidak diterima dan H_a diterima, yang berarti sistem pelacakan online (X_1) dan ketepatan waktu pengiriman (X_2) berkontribusi secara signifikan pada variabel kepuasan pelanggan (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Temuan berdasarkan data berikut dihasilkan dengan menggunakan uji koefisien determinasi:

Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 ^a	.676	.669	2.549
a. Predictors: (Constant), Ketepatan Waktu, Sistem Pelacakan Online				

(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS versi 25, 2024)

Pada tabel 4.14 *model summary* dengan nilai *Adjusted R Square* senilai 0,676 atau 67,6%. Artinya variabel bebas yakni sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman dapat menjelaskan variabel terikat yakni rasa puas pelanggan sebesar 67,6% sedangkan sisanya 32,4% ($67,6-100\%$) diterangkan oleh variabel lain yang tidak berkaitan pada analisis atau studi regresi lain.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh sistem pelacakan online terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uji hipotesis, hasil nilai output menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 2,653 lebih besar daripada t_{tabel} yang bernilai 1,660 dengan koefisien β dari variabel sistem pelacakan online menunjukkan signifikansi positif sebesar 0,009. Dengan demikian, H_1 dapat diterima, yang bermakna kalau X_1 punya pengaruh positif dan sig pada kepuasan pelanggan (Y). Jika nilai X_1 bertambah, maka kepuasan pelanggan terhadap Shopee Express juga akan bertambah. Hasil uji simultan menyatakan kalau sistem pelacakan online punya pengaruh positif dan sig pada kepuasan pelanggan terutama kalangan mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Ini menciptakan peluang bagi Shopee express untuk membangun kesetiaan pelanggan serta memperluas jangkauan pasar kalangan mahasiswa. Hasil studi ini didukung oleh Stefanny Aprilia Poha (2023) yang menghasilkan penelitian bahwa sistem pelacakan online secara individual berkontribusi positif dan signifikan pada rasa puas pelanggan saat memakai jasa kirim JNE Express di Kota Medan yang berarti jika sistem pelacakan online semakin baik maka rasa puas pelanggan juga akan bertambah. Demikian pula sebaliknya juga, jika sistem pelacakan online buruk maka taraf rasa puas pelanggan akan menurun.

b. Pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan

Berdasar uji hipotesis, hasil nilai output memperlihatkan kalau t_{hitung} 7,465 lebih besar daripada t_{tabel} 1,660 dengan koefisien β dari variabel ketepatan waktu pengiriman menunjukkan signifikansi positif senilai 0,000. Karenanya, H_2 dapat diterima, yang bermakna kalau X_2 punya pengaruh positif dan sig pada kepuasan pelanggan (Y). Jika nilai X_2 meningkat, maka kepuasan pelanggan terhadap Shopee Express juga meningkat. Hasil uji simultan menyatakan kalau ketepatan waktu pengiriman punya pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan terutama kalangan mahasiswa Politeknik Negeri Batam. Ini

menciptakan peluang bagi Shopee express untuk membangun kesetiaan pelanggan serta memperluas jangkauan pasar dikalangan mahasiswa. Hasil studi ini didukung oleh Isnaini Aulia Lutha dkk (2024) yang menghasilkan penelitian kalau ketepatan waktu secara parsial punya pengaruh positif dan sig pada rasa puas pelanggan dalam memakai jasa J&T Express di Kota Malang yang berarti jika ketepatan waktu semakin baik, maka kepuasan pelanggan juga akan bertambah. Begitupun sebaliknya, jika ketepatan waktu buruk maka rasa puas pelanggan akan menurun.

c. Uji F

Berdasarkan hasil pengujian uji simultan menghasilkan nilai Fhitung sebesar 101,074 dan Ftabel senilai 2,36 dan nilai sig $0,000 < 0,1$. Untuk mencapai nilai-nilai ini diperlukan perhitungan turunan dari dua fungsi, df1 dan df2, dari perhitungan $df1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$; $df2 = n - k = 100 - 3 = 97$ (dimana k ialah banyaknya variabel dan n ialah jumlah sampel), maka ini menyatakan bahwa H_0 tidak diterima dan H_a diterima yang maknanya variabel bebas atau sistem pelacakan online (X1) dan ketepatan waktu pengiriman pengiriman (X2) secara simultan punya dampak sig pada variabel kepuasan pelanggan (Y).

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil studi yang telah dibahas pada bab sebelumnya terkait dengan pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman pada rasa puas pelanggan Shopee Express, maka beberapa kesimpulan bisa ditarik sebagai berikut:

- a. Dari hasil evaluasi yang diperoleh terhadap variabel sistem pelacakan online, diketahui kalau variabel (X1) punya pengaruh positif dan sig pada kepuasan pelanggan. Pernyataan positif ini memperlihatkan kalau sistem pelacakan online tambah baik, maka rasa puas pelanggan juga akan bertambah. Sebaliknya, jika sistem pelacakan online kurang baik, maka rasa puas pelanggan akan menurun.
- b. Dari hasil evaluasi yang diperoleh terhadap variabel ketepatan waktu pengiriman, diketahui bahwa variabel (X2) punya pengaruh positif dan sig pada kepuasan pelanggan (Y). Pernyataan positif ini memperlihatkan kalau ketepatan waktu pengiriman semakin baik, maka rasa puas pelanggan juga akan bertambah. Kebalikannya, jikalau sistem pelacakan online kurang baik, maka rasa puas pelanggan akan menurun.
- c. Dari hasil evaluasi yang diperoleh secara simultan diperoleh hasil bahwa variabel sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman secara simultan punya pengaruh pada rasa puas pelanggan. Pernyataan positif ini memperlihatkan kalau sistem pelacakan online dan ketepatan waktu kirim semakin baik, maka rasa puas pelanggan juga akan

bertambah. Sebaliknya, jika sistem pelacakan online kurang baik, maka rasa puas pelanggan akan menurun.

- d. Berdasarkan hasil pengujian pada uji Koefisien Determinan (R^2) sebesar 0,676 dilihat dari nilai R Square yang artinya variabel bebas yakni sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman dapat menjelaskan variabel terikat yakni kepuasan pelanggan sebesar 67,6% sedangkan sisanya 32,4% ($67,6 - 100\%$) diterangkan oleh variabel lain yang tidak berkaitan dalam analisis atau studi regresi lain.

SARAN

Berdasar hasil studi, pembahasan dan kesimpulan yang sudah dipaparkan, maka saran yang bisa disampaikan ialah seperti dibawah:

1. Bagi Shopee Express

- a. Dari hasil evaluasi diperoleh variabel sistem pelacakan online dengan pernyataan "*Customer service* (Choki) memberi jawaban atas pertanyaan pelanggan secara cepat dan akurat" punya jumlah responden tidak setuju dan netral paling banyak, meskipun masih termasuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, disarankan agar Shopee Express lebih memprioritaskan kualitas informasi yang disampaikan kepada pelanggan dengan akurat dan mudah dipahami, serta memperhatikan respond atas pernyataan dari pelanggan dengan cepat dan akurat. Selain itu, fitur pelacakan pengiriman barang juga perlu ditingkatkan, tidak hanya memantau posisi barang tetapi juga memulai komunikasi yang jelas dan singkat antar penjual dan pembeli. Sistem pelacakan juga dapat memberikan perkiraan tanggal dan waktu pengiriman, serta informasi mengenai potensi penundaan yang mungkin terjadi.
- b. Dari hasil evaluasi diperoleh variabel ketepatan waktu dengan pernyataan "Barang dikirimkan Shopee Express lebih cepat dari estimasi waktu yang dijanjikan." memiliki jumlah responden tidak setuju dan netral paling banyak, meskipun masih termasuk dalam kategori baik. Oleh karena itu, disarankan agar Shopee Express untuk menerapkan langkah-langkah pengendalian kualitas yang ketat selama proses pengiriman. Pemantauan waktu pengiriman secara rutin dan memastikan bahwa paket ditangani dengan hati-hati dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun kepercayaan. Agar proses pengiriman berjalan lancar, khususnya dalam menjaga keutuhan barang, kurir Shopee Express perlu mempertimbangkan jenis dan

kekuatan barang yang akan dikirim. Sebagai contoh, jika ada barang yang mudah rusak (fragile) barang tersebut sebaiknya tidak ditumpuk dengan barang lain, meskipun sudah dibungkus dengan bubble wrap. Jika barang fragile tertumpuk, ada kemungkinan besar akan penyok selama proses pengiriman.

- c. Dari hasil evaluasi diperoleh variabel kepuasan pelanggan dengan pernyataan “Saya tidak akan beralih ke jasa pengiriman yang lain” sebagian besar responden memilih tidak setuju dan netral paling banyak, namun masih berada dalam kategori baik. Oleh karena itu, Shopee Express disarankan untuk meningkatkan empati pelanggan saat menerima paket. Saat pelanggan menerima paket kurir bisa menunjukkan rasa empati yang dapat membuat pelanggan merasa dihargai dan puas dengan pengalaman mereka. Ini dapat dilakukan dengan melatih kurir agar berinteraksi dengan ramah dan penuh empati, serta meluangkan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini berpotensi menghasilkan umpan balik positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar studi ini diperluas dengan memakai metode lain dalam mengkaji sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman ke kepuasan pelanggan, misalnya lewat wawancara mendalam dengan responden karenanya informasi yang diperoleh lebih beragam. Selain itu, peneliti berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan pengiriman, sehingga penelitian ini dapat disempurnakan lebih lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengungkapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas semua pihak yang terlibat dalam perancangan artikel ini hingga selesai, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus, penulis mengucapkan terimakasih kepada Himawan Mochtoha, S.Tr.AB., M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah sabar, meluangkan waktu, merelakan tenaga dan pikiran serta turut memberi perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penulisan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. (2023). *Sejarah Jasa Pengiriman Shopee Express di Indonesia Terlengkap*. TEKNO SIAR.
<https://teknosiar.com/3233/sejarah-jasa-pengiriman-shopee-express-di-indonesia-terlengkap/>
- Anonim. (2021). *Bagaimana pengalaman memakai ekspedisi Shopee Express Standard?* Quora.
<https://id.quora.com/Bagaimana-pengalaman-memakai-ekspedisi-Shopee-Express-Standard/log>
- Nuraeni. (2016). *Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce*. Kominfo.
https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+di+Era+e+Commerce+0/sorotan_media
- Khairinal. (2016). *Menyusun proposal skripsi, tesis, & disertasi*. Salim.
- Kotler, Philip T.; Keller, K. L. (2012). *Marketing Management, 14th edn*. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Paramita., & N. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pembelian Daring (Keterlibatan Produk Sebagai Pemoderasi). *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1).
- Rahman., E. Y. & R. T. A. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. In Media.
- Sakti, B. J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J & T Express Kota Semarang). *Journal of Manajemen*, 7.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343%0D>
- Hafizha, Salma., & Abdurrahman, H. S. N. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU, TARIF PENGIRIMAN, DAN FASILITASTERHADAP KEPUASAN PELANGGANJ&T EXPRESS. *JURNAL MANAJEMENDAN BISNIS*, 2(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Fihartini, Yuniarti & Prasetyo K. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Sistem Pelacakan On-Line (Web Trace and Tracking) Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 13(3), 185–276