

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era yang modern seperti sekarang ini, transportasi menjadi salah satu penunjang penting dalam kegiatan sehari-hari terutama di daerah perkotaan. Transportasi yang baik dapat mencerminkan keteraturan kota yang baik pula, hal ini disebabkan karena transportasi merupakan suatu alat bantu dalam mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan. Transportasi juga merupakan suatu prasarana bagi pergerakan manusia atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan (Arif, 2017). Karena itu kebutuhan transportasi baik laut udara dan utamanya di daratan sangat memberikan solusi bagi masyarakat dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Oleh karena itu transportasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan pada zaman sekarang, karena dengan adanya transportasi dapat mengefektifkan pekerjaan dan membantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Transportasi terbagi menjadi tiga bagian, yaitu : jalur darat, jalur laut, dan jalur udara. Mayoritas masyarakat lebih memilih jalur darat untuk memenuhi kebutuhannya. Ketergantungan masyarakat terhadap transportasi sangat tinggi, dengan alasan untuk mempersingkat waktu perjalanan. Adapun Fungsi transportasi sendiri adalah sebagai sektor penunjang pembangunan dan sebagai sektor pemberi jasa. Berkaitan dengan sangat pentingnya fungsi transportasi maka ada yang menganggap bahwa transportasi merupakan urat nadi perekonomian, namun

menurut Schumer transportasi bukan merupakan tujuan tetapi merupakan sarana untuk mencapai banyak tujuan (Fajar : 2017).

Meski terbilang baru dengan hadirnya transportasi kurir ini di Kabupaten Sidenreng Rappang, bidang transportasi ini selalu memperhatikan kenyamanan, keamanan serta mampu melayani pengguna atau konsumen dengan baik. Menurut Parasuraman dalam Saputra dan Shinta Tahun 2017, untuk mengukur kepuasan dari konsumen ada lima dimensi yang harus diperhatikan, yaitu Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Produk-produk fisik. Adanya transportasi kurir yang baru di kota Pangkajene serta memberikan perubahan bagi kehidupan masyarakat, sehingga peneliti tertarik melakukan observasi untuk memberikan informasi tentang bagaimana kehadiran transportasi kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang serta bagaimana pula tingkat kepuasan dari pengguna jasa transportasi kurir.

Menurut Mulyapradana et al., (2020) Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi suatu usaha atau jasa karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan. Apabila jasa tersebut menawarkan kualitas pelayanan yang baik, maka pengguna cenderung tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Para driver harus berusaha menawarkan keamanan dan kenyamanan dalam berkendara. kendaraan driver kurir yang digunakan layak jalan dan aman menjamin para pengguna jasa kurir dalam keamanan sedangkan kenyamanan yang dirasakan adalah driver yang dapat melayani pengguna dengan baik.

Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan konsumen. Pelanggan yang menilai kualitas yang diberikan oleh jasa kurir cukup memuaskan cenderung merasa senang, nyaman menggunakan layanan jasa, merasa harapan mereka terpenuhi sehingga akan kembali menggunakan jasa kurir bahkan merekomendasikan layanan dan tentunya tetap menggunakan layanan kurir. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurir kurang baik dan tidak sesuai harapan, sehingga mereka cenderung enggan untuk kembali melakukan order atau pemesanan, memberikan berita negatif mengenai layanan dan beralih kepada pesaing layanan yang sama.

Dari beberapa uraian yang telah dibahas diatas, melatar belakangi penulis untuk mengambil penelitian dengan judul **Studi Kelayakan Penggunaan Jasa Kurir Di Kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang**

B. Rumusan Masalah

Berikut Rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan jasa kurir di kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang?
2. Apa faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna jasa kurir di kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan jasa kurir di kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang
2. Mengidentifikasi faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna jasa kurir di kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat terarah dan sesuai dengan tujuan, maka diperlukan pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini merupakan konsumen dari jasa kurir yang tinggal di Kabupaten Sidenreng Rappang
2. Objek responden yang dipilih yaitu pelanggan yang telah menggunakan transportasi jasa kurir
3. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi statistik 29
4. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang
5. Penelitian ini hanya dilakukan di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya serta sebagai bahan masukan dan referensi

2. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan kepada jasa kurir di sidrap dalam meningkatkan penjualan jasa

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan yang dapat disajikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menyangkut dengan penelitian yang akan dilakukan dan digunakan sebagai landasan serta hasil tinjauan pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya yang bersifat relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, alat dan bahan penelitian, prosedur penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan diagram alir.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas hasil penelitian dan pembahasannya dengan bantuan microsoft excel dan aplikasi spss.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Transportasi

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi manusia atau barang adalah kebutuhan turunan (derived demand) yang timbul akibat adanya kebutuhan untuk memenuhi komoditas atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain (Morlok, 1995).

Pengertian lain terkait transportasi yang dikemukakan juga oleh (Nasution, 1996) yang mengemukakan bahwa transportasi diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan sosial dan ekonomi disuatu daerah tertentu.

Menurut (Tamin, 1997) Transportasi adalah suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana dan sistem pelayanan yang memungkinkan adanya pergerakan keseluruhan wilayah sehingga terakomodasi mobilitas penduduk, dimungkinkan adanya pergerakan barang, dan dimungkinkannya akses kesemua wilayah, (Tamin, 1997) juga mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan/atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

B. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka sangat mengharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam berbisnis, tidak terkecuali dalam banyak industri. Banyak perusahaan bangkrut karena tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian di masa-masa mendatang. Karena pelayanan dapat mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk atau jasa yang diujakan.

Menurut Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah

dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Sedangkan Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan tersebut, maka peneliti meyakini bahwa konsumen atau pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang dideskripsikan pada benak konsumen. Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen atau pengguna lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka pengguna cenderung akan mencoba kembali. Akan tetapi, bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari layanan yang diharapkan, maka pengguna akan kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan yang bersangkutan. Pengguna akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pengguna dan memberikan pelayanan yang lebih baik, bahkan lebih buruknya pengguna akan menyebarkan *word of mouth negatif*.

2. Faktor kualitas layanan

Armaniah et al. (2019) menyatakan bahwa terdapat empat faktor kualitas layanan yaitu,

- a. *Intangibility* yaitu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- b. *Variability* yaitu Layanan bersifat sangat heterogen yang artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

- c. *Inseparability* yaitu barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
- d. *Perishability* yaitu layanan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Dzikra (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti Fisik (Tangibles) adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- d. Jaminan (Assurance) adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- e. Empati (Emphaty) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual

Berdasarkan 5 indikator tersebut dapat dikatakan bahwa kelima indikator tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi usaha atau jasa dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

C. Persepsi Pengguna

1. Pengertian Persepsi

Setiap orang mempunyai persepsi sendiri mengenai apa yang dipikirkan, dilihat, dan dirasakan. Hal tersebut sekaligus berarti bahwa persepsi menentukan apa yang akan diperbuat seseorang untuk memenuhi berbagai kepentingan baik untuk diri sendiri, keluarga, maupun lingkungan masyarakat tempat berinteraksi. Persepsi inilah yang membedakan seseorang dengan yang lain. Menurut Priansa (2017) menyatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang membuat seseorang untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasi rangsangan-rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti dan lengkap tentang dunianya.

Persepsi adalah sebuah proses eksplorasi informasi menggunakan panca indera yang terlebih dahulu disaring, ditata dan diinterpretasi sehingga informasi yang diperoleh menjadi suatu yang memiliki makna. Proses persepsi dimulai dari pengamatan melalui proses melihat, mendengarkan, sentuhan kemudian menerima suatu informasi (Firmansyah, 2018). Berdasarkan definisi dari para ahli, maka yang dimaksud dengan persepsi adalah suatu proses dalam pengindraan yang dimiliki oleh konsumen hingga terbentuk kesan tertentu yang sifatnya subjektif, setiap konsumen memiliki nilai persepsi yang unik dan berbeda-beda.

2. Proses Persepsi Konsumen

Apa yang dilihat oleh mata, apa yang dicium oleh hidung, dan apa yang didengar oleh telinga itulah yang disebut dengan Stimulus. Tidak semua stimulus dapat diingat dan disimpan dalam ingatan, karena sebagai konsumen melakukan proses pengolahan informasi. Pengolahan informasi dan persepsi konsumen merupakan salah satu tahapan dari proses pemahaman yang dilalui konsumen, dimulai dari semua stimulus yang diterima hingga stimulus tersebut dimasukkan ke dalam memori dan dapat digunakan kembali untuk memberikan persepsi/gambaran yang lebih baik mengenai suatu produk/jasa. Menurut Firmansyah (2018) Terdapat 3 tahap dalam Proses Persepsi Konsumen, yaitu:

a. Exposure

Suatu proses terserapnya informasi pada suatu produk yang melibatkan panca indra konsumen (penglihatan, pendengaran, peraba dan penciuman). Pada tahap ini, konsumen akan menyerap dan menyimpan semua informasi saat suatu produk ditawarkan atau dicoba. Contoh: saat konsumen menonton iklan suatu produk smartphone terbaru di televisi. Segala informasi mengenai spesifikasi dan fungsi produk akan diperhatikan oleh konsumen, dan juga fitur-fitur yang ditawarkan produk tersebut.

b. Attention

Tahap dimana konsumen mengolah informasi yang telah didapatkan pada tahap sensasi. Informasi baru tersebut dengan informasi atau pengetahuan yang telah ia miliki sebelumnya akan dibandingkan oleh konsumen seperti produk smartphone (informasi dan pengetahuan tersebut bisa diperoleh dari pengalaman atau media iklan lainnya seperti majalah dan koran).

c. *Interpretation*

Interpretation adalah pemberian makna atau pengambilan citra oleh konsumen terhadap suatu produk. *Interpretation* adalah pemahaman terhadap makna pada sensasi. Interpretasi mengacu pada pemahaman informasi yang masuk berdasarkan sifat pribadi dan situasional dari stimulus. Stimuli dapat berupa produk, nama merek, kemasan, iklan, atau nama produsen.

3. Faktor Persepsi Pengguna

Persepsi pengguna dibentuk oleh berbagai faktor. Adapun faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna adalah:

- a. Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan dan kebutuhan juga minat dan motivasi.
- b. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, berlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar suatu objek.

Lebih lanjut Firmansyah (2018) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi pembentukan persepsi seseorang adalah:

- a. *Frame of Reference*, yaitu ke rangka pengetahuan yang dimiliki yang dipengaruhi dari pendidikan, bacaan, penelitian, dll.
- b. *Frame of experience*, yaitu berdasarkan pengalaman yang telah dialaminya yang tidak terlepas dari keadaan lingkungan sekitarnya.

Dengan demikian, membahas persepsi pada dasarnya adalah berkenaan dengan proses perlakuan seseorang terhadap informasi tentang suatu objek yang

masuk pada dirinya melalui pengamatan dan menggunakan panca indera yang dimilikinya.

4. Indikator Persepsi Pengguna

Persepsi sebagai bentuk penilaian seseorang terhadap suatu peristiwa atau informasi yang terjadi dilingkungannya yang didasarkan pada pengalaman hidup seseorang. Terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu objek antara lain:

a. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

b. Waktu perjalanan

Waktu perjalanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh suatu kendaraan/jasa untuk menempuh suatu rute perjalanan dari daerah asal menuju daerah tujuan.

c. Keamanan

Keamanan merupakan salah satu faktor transportasi yang penting diperhatikan. Keamanan yang akan dibahas yaitu kemandirian dari kemungkinan terjadinya kecelakaan dan keamanan dari terjadinya tindak kejahatan.

d. Kenyamanan

Tolak ukur kenyamanan dalam penelitian ini meliputi pelayanan yang sopan, mendengarkan saran dan kritikan pelanggan. .

e. Biaya

Biaya merupakan suatu hal yang dijadikan pertimbangan untuk menggunakan jasa transportasi kurir.

D. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data ini dilakukan untuk mengetahui validitas dan konsistensi instrumen yang digunakan dalam penelitian sehingga diketahui ketepatan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono, 2010) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Adapun pengertian atau definisi instrument menurut ahli adalah merupakan arti seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam pengujian validitas, instrument diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

$\sum x$ = Skor total item pernyataan

$\sum y$ = Skor total item variabel

$\sum x^2$ = kuadrat jumlah skor item pertanyaan

$\sum y^2$ = kuadrat jumlah skor total item

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dan y

Rumus rtabel:

$$Df = n - k \dots\dots\dots (2)$$

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan test retest, equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat di uji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993). Dikutip dari Syofian Siregar (2014 :195) Tahapan perhitungan uji realibilitas dengan menggunakan teknik alpha cronbach, yaitu:

- a. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (3)$$

- b. Menentukan nilai varian total

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (4)$$

- c. Menentukan realibilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right] \dots\dots\dots (5)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ^2 = Varian total

$\sum \sigma^2$ = Jumlah varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

E. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (explanatory) terhadap satu variabel dependen (Ghozali, 2017). Analisis regresi dipergunakan untuk menelaah hubungan antar dua variabel atau lebih. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus atau linear antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya (Djarwanto dan Subagyo dalam Sunyoto, 2014). Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots\dots\dots (6)$$

Keterangan :

Y = Kualitas pelayanan

α = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi

X_1 = Persepsi pengguna dimensi keandalan

X_2 = Persepsi pengguna dimensi kenyamanan

X_3 = Persepsi pengguna dimensi keamanan

X_4 = Persepsi pengguna dimensi waktu perjalanan

X_5 = Persepsi pengguna dimensi biaya

Konstanta a dan koefisien-koefisien regresi b_1, b_2, b_3, b_4 dan b_5 dapat dihitung menggunakan metode alternatif dengan bantuan tabel penolong yang

terdapat pada lampiran, yaitu dengan metode matriks (kuadrat terkecil) sebagai berikut:

$$M = \begin{matrix} & n & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 & \sum x_4 & \sum x_5 \\ \sum x_1 & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 & \sum x_1 x_4 & \sum x_1 x_5 \\ \sum x_2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 & \sum x_2 x_4 & \sum x_2 x_5 \\ \sum x_3 & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 & \sum x_3 x_4 & \sum x_3 x_5 \\ \sum x_4 & \sum x_1 x_4 & \sum x_2 x_4 & \sum x_3 x_4 & \sum x_4^2 & \sum x_4 x_5 \\ \sum x_5 & \sum x_1 x_5 & \sum x_2 x_5 & \sum x_3 x_5 & \sum x_4 x_5 & \sum x_5^2 \end{matrix} \dots\dots\dots(7)$$

$$H = \begin{matrix} \sum y \\ \sum x_1 y \\ \sum x_2 y \\ \sum x_3 y \\ \sum x_4 y \\ \sum x_5 y \end{matrix} \dots\dots\dots(8)$$

$$M_0 = \begin{matrix} H \sum y & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 & \sum x_4 & \sum x_5 \\ H \sum x_1 y & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 & \sum x_1 x_4 & \sum x_1 x_5 \\ H \sum x_2 y & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 & \sum x_2 x_4 & \sum x_2 x_5 \\ H \sum x_3 y & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 & \sum x_3 x_4 & \sum x_3 x_5 \\ H \sum x_4 y & \sum x_1 x_4 & \sum x_2 x_4 & \sum x_3 x_4 & \sum x_4^2 & \sum x_4 x_5 \\ H \sum x_5 y & \sum x_1 x_5 & \sum x_2 x_5 & \sum x_3 x_5 & \sum x_4 x_5 & \sum x_5^2 \end{matrix} \dots\dots\dots(9)$$

Kemudian mencari nilai determinan dengan bantuan Microsoft Excel

dengan rumus MDETERM dari matriks M. setelah nilai determinasi didapatkan dilanjutkan dengan menentukan nilai konstanta (a) dan koefisien regresi b_1 , b_2 , dan b_3 dengan persamaan berikut:

$$a = \frac{\det M_0}{\det M} \dots\dots\dots(10)$$

$$b_1 = \frac{\det M_1}{\det M} \dots\dots\dots(11)$$

$$b_2 = \frac{\det M_2}{\det M} \dots\dots\dots(12)$$

$$b_3 = \frac{\det M_3}{\det M} \dots\dots\dots(13)$$

$$b_4 = \frac{\det M_4}{\det M} \dots\dots\dots(14)$$

$$b_5 = \frac{\det M_5}{\det M} \dots\dots\dots(15)$$

Dalam analisis regresi linear berganda, terdapat beberapa uji statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel independen dan satu variabel dependen, antara lain sebagai berikut:

1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

Menurut Ghozali (2018), kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan ini adjusted R^2 dapat bernilai negatif walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Jika dalam uji empiris didapat nilai R^2 negatif, maka nilai adjusted dianggap bernilai 0.

Besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dihitung menggunakan rumus

atau persamaan berikut:

$$r^2 = \frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y) + (b_3 \sum x_3 y)}{\sum y^2} \dots\dots\dots(9)$$

$$r = \sqrt{\frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y) + (b_3 \sum x_3 y)}{\sum y^2}} \dots\dots\dots(10)$$

dimana:

r^2 = koefisien determinasi (*r square*)

r = koefisien korelasi

b_1 = koefisiensi regresi variabel x_1

$$\sum x_1 y = \sum x_1 y - \frac{\sum x_1 \times \sum y}{n} \dots\dots\dots(11)$$

$$\sum y^2 = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n} \dots\dots\dots(12)$$

2. Uji F (Pengujian Secara Serempak)

Menurut Ghazali (2018:98) Uji F digunakan untuk menguji secara serentak variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan berikut:

a. Hipotesis:

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 = ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Pengambilan keputusan

Dapat dilihat melalui besarnya *probabilitas value (p value)* yang dibandingkan dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5%, hal ini berarti tingkat kepercayaan adalah 95% dengan kriteria:

- 1) Jika $p \text{ value} > 0,05$ maka H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak
 - 2) Jika $p \text{ value} < 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima
- c. Kriteria pengujian dengan menggunakan F tabel ditetapkan sebagai berikut:

$F_{hitung} \leq F_{tabel} = H_0$ diterima sedangkan H_1 ditolak

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak sedangkan H_1 diterima

Dikutip dari Sudjana (2005:385) nilai F_{hitung} dapat ditentukan menggunakan persamaan berikut:

$$F = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)} \dots \dots \dots (13)$$

Dimana:

r^2 = koefisien determinasi

k = variabel bebas

n = jumlah responden

1 = variabel tetap

$Df = (n - k)$

3. Uji T (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2018:99) Uji T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menguji apakah masing-masing variabel bebas

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$

a. Hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 = Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Pengambilan keputusan

Dapat dilihat melalui besarnya *probabilitas value (p value)* yang dibandingkan dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5%, hal ini berarti tingkat kepercayaan adalah 95% dengan kriteria:

- 1) Jika $p \text{ value} > 0,05$ maka H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak
- 2) Jika $p \text{ value} < 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima

c. Kriteria pengujian dengan menggunakan tabel ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ = H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak
- 2) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ = H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima

F. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versi Statistik 21

Versi terbaru dari perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah IBM SPSS Statistics yang dirilis pada tahun 2021. Versi ini menawarkan berbagai fitur baru dan peningkatan, termasuk kemampuan analisis statistik yang lebih baik, integrasi yang ditingkatkan dengan perangkat lunak lain, dan antarmuka yang lebih intuitif.

SPSS versi statistik 21 memiliki beberapa fitur sebagai berikut: Antarmuka Pengguna yang Ditingkatkan: SPSS versi statistik 21 memiliki antarmuka pengguna yang diperbarui dan lebih intuitif, memudahkan pengguna untuk melakukan analisis data. Analisis Statistik: SPSS versi statistik 21 menyediakan berbagai teknik analisis statistik, termasuk analisis deskriptif, uji hipotesis, analisis regresi, analisis faktor, dan banyak lagi. Visualisasi Data: Perangkat lunak ini menyediakan berbagai alat visualisasi data yang memungkinkan pengguna untuk membuat grafik dan plot yang menarik untuk menyajikan hasil analisis dengan jelas. Manajemen Data: SPSS versi statistik 21 memiliki fitur manajemen data yang kuat, memungkinkan pengguna untuk mengimpor, mengelola, dan membersihkan data dengan mudah. Integrasi dengan Aplikasi Lain: SPSS versi statistik 21 dapat diintegrasikan dengan aplikasi lain seperti Python dan R, memungkinkan pengguna untuk menggunakan fungsi-fungsi tambahan yang tidak tersedia dalam SPSS secara langsung. Analisis Big Data: Versi terbaru ini juga menyediakan kemampuan untuk menganalisis data besar (big data), memungkinkan pengguna untuk menganalisis set data yang sangat besar.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Raisa Fadhila, Tahun 2021, jurusan Teknik Sipil, dengan judul penelitian “Analisis Lanjutan Kepuasan Pengguna Transportasi Kurir Berbasis Aplikasi Teknologi Studi Kasus Kota Bandung Raya”, Tentang: Hasil survey yang diperoleh yaitu melalui aspek pengukuran SERVQUAL didapatkan hasil bahwa pengguna kurir online sudah puas dengan pelayanan yang diberikan dimana jasa ini sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat (dalam hal studi

kasus ini di Kota Bandung Raya) dan penggunaannya sangat tinggi

2. Nurlaela B, dkk. Tahun 2021, Jurusan Teknik Sipil dengan judul penelitian “Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo”. Tentang: Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan adalah variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa Kurir Magtti yaitu pada variabel Kepedulian/Empati dengan nilai sebesar 62,7%, selanjutnya berurut- turut yaitu variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh sebesar 25,4%, variabel Kehandalan memiliki pengaruh sebesar 20,6%, dan untuk variabel Jaminan (X4) dan Bukti Fisik (X1) memiliki pengaruh sebesar 14,9 % dan 14,2%. Dan untuk Indikator paling berpengaruh yaitu pada indikator Adil dengan pertanyaan Kurir magatti tidak membedakan jarak pengguna, keselamatan dan kenyamanan pengguna dengan nilai sebesar 12,96 %, dan indikator yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap tingkat kepuasan pengguna yaitu pada indikator X1.3 dengan pertanyaan penggunaan identitas pada driver dengan nilai sebesar 2,78%.
3. Dianancy Tamba, dkk. Tahun 2021, Jurusan Teknik Sipil dengan judul penelitian “Persepsi Warga DKI Jakarta Terhadap Jasa Pelayanan Transportasi Barang Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 ”. Tentang: Transportasi barang berbasis online menawarkan berbagai kemudahan kepada warga Kota Jakarta pada saat Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Usia muda 21-23 tahun adalah mayoritas pengguna jasa layanan transportasi barang berbasis online. Rentang usia ini

adalah kelompok usia yang familiar dengan teknologi tinggi untuk membeli dan mengirim barang berbasis online dan termasuk usia produktif atau berstatus mahasiswa. Persepsi pengguna tentang potongan harga (diskon) adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan tertinggi kedua perilaku kurir. Diskon biaya pengantaran barang menambah tingkat kepuasan pengguna jasa tersebut. Potongan biaya pengiriman salah trigger untuk pengguna supaya lebih sering mengirim barang berbasis online. Tarif sesuai dengan tempat tujuan adalah faktor yang paling rendah tingkat kepuasannya. Pengguna jasa layanan pengantaran barang sangat sensitif terhadap tarif berdasarkan jarak pengiriman barang ke tempat tujuan. Pada umumnya nilai barang yang dikirim tidak jauh berbeda dengan biaya pengantaran barang sehingga barang yang dikirim dengan jarak tempat tujuan yang lebih jauh menjadi tidak ekonomis.

4. Ahmad Dony Andreas Albanjari, dkk. Tahun 2023 Jurusan Teknik Sipil dengan judul penelitian “Analisis Persepsi Masyarakat Transportasi Berbasis Online Terhadap Aspek Efektivitas Dan Efisien (Studi Kasus Grab car Online Kota Banjarbaru)”. Tentang: Saat ini transportasi online merupakan alat transportasi yang banyak gunakan oleh masyarakat untuk menunjang kegiatannya sehari-hari. seperti kegiatan ekonomi, sosial, pendidikan, maupun kegiatan lainnya. Hal ini membuktikan bahwa transportasi online dapat menguasai pemasaran transportasi publik secara umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat transportasi berbasis online

terhadap aspek efektivitas dan efisiensi (studi kasus grab online kota Banjarbaru. Sampel penelitian ini sebanyak 150 orang. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata 130 sampel dari 150 sampel atau kurang lebih 87% pengguna jasa grab online mempersepsikan bahwa indikator efektivitas cukup tinggi yang diartikan bahwa dengan parameter yang sama secara normal jauh lebih baik kinerja pada grab online, dengan karakteristik aksesibilitas yang memiliki pengaruh paling besar dalam aspek efektivitas berdasarkan persepsi masyarakat serta dari hasil pengolahan data menunjukkan rata-rata 125 dari 150 sampel atau sebesar 83% pengguna jasa mempersepsikan bahwa tingkat efisiensi lebih tinggi pada aspek keberadaan grab online dibanding dengan moda transportasi umum lainnya, dengan karakteristik ketepatan yang memiliki pengaruh lebih besar dalam aspek efisiensi berdasarkan persepsi masyarakat.

5. Bima Satria Gishella, dkk. Tahun 2021 Jurusan Teknik Sipil, dengan judul penelitian “Studi Moda Transportasi Online Gojek Dan Grab Dengan Metode Topsis Di Kota Magelang”. Tentang: Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pemilihan moda transportasi online ini dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas moda transportasi online di Kota Magelang sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari segi performa, harga, pelayanan dan keamanan yang disediakan oleh pihak penyedia jasa moda transportasi online tersebut. Hasil perhitungan dari data kuesioner ditunjukkan bahwa Grab mendapatkan hasil preferensi 0.552248142% dan Go-jek mendapatkan hasil nilai preferensi 0.447751858%.
3. Berdasarkan hasil perhitungan didapat bahwa moda Transportasi Grab

mendapatkan tingkat kepuasan lebih tinggi untuk konsumen masyarakat Kota Magelang. Hal ini dipengaruhi oleh kriteria pelayanan dan keamanan yang tinggi.

6. Nafisa Choirul Mar'ati, Tahun 2023, Jurusan Program Studi Pendidikan Tata Niaga, dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya) ". Tentang: Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online Gojek di Surabaya, maka ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) jasa transportasi ojek online Gojek di Surabaya. Variabel harga (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) jasa transportasi ojek online Gojek di Surabaya. Dan variabel harga (X2) memiliki pengaruh yang lebih dominan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan dan bersamasama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online Gojek di Surabaya.
7. Didik Garbian Nugroho, dkk. Tahun 2024, jurusan Informatika, dengan judul penelitian "Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek Online Menggunakan Metode Naive Bayes". Tentang: Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem analisis

sentimen pada jasa ojek online menggunakan metode Naïve Bayes. Proses penelitian ini menggunakan masukan berupa tweet mention jasa ojek online di Twitter. Hasil dari pengujian, sistem mampu mengklasifikasi sentimen menggunakan Naïve Bayes dengan akurasi yang dihasilkan sebesar 80% berdasarkan 800 data tweet yang terdiri atas 300 data latih dan 500 data uji. Terdapat kesalahan pada data uji fitur yang muncul tidak sesuai dengan klasifikasinya. Akurasi klasifikasi dapat ditingkatkan dengan menambah jumlah data latih.

8. I Wayan Gde Wiryawan, dkk. Tahun 2021, jurusan Ilmu Hukum, dengan judul penelitian "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)". Tentang: Perdagangan secara elektronik (e-commerce) dengan sistem COD (Cash on Delivery) merupakan hubungan hukum yang melibatkan para pihak yang meliputi penyelenggara marketplace, penjual, penyedia jasa ekspedisi, kurir, dan pembeli yang menimbulkan hak dan kewajiban yang berbeda pada masing-masing pihak yang menuntut satu pihak mengetahui hak dan kewajiban pihak lainnya ketika berinteraksi secara online maupun langsung. Hubungan hukum antara Pembeli dengan kurir merupakan ujung dari interaksi pembeli dan penjual dimana kurir dalam menjalankan profesinya adalah menjalankan kewajiban sebagai pekerja dari perusahaan jasa jasa pengiriman yang bekerja sama dengan marketplace, yaitu mengantarkan barang kepada pembeli dan berhak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang telah terjadi. Pengaturan mekanisme transaksi belanja online dengan metode pembayaran COD. Adanya

mekanisme bahwa barang COD yang baru diterima tidak boleh langsung dibuka sebelum dilakukan pembayaran kepada kurir merupakan wujud keseimbangan pengaturan hak dan kewajiban dari kurir.

9. Jurnal Logistik Bisnis, Tahun 2022, dengan judul penelitian “Analisis Faktor Logistic Service Quality Pada Jasa Kurir Di Indonesia Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa Kurir”. Tentang: Hasil analisis faktor adalah terbentuknya 7 faktor, yaitu : a. Keselamatan dan Kemudahan Pelacakan b. Keandalan, keteraturan, fleksibilitas, dan ketersediaan layanan (utilitas tempat dan waktu kegunaan) c. Ketepatan waktu pengambilan dan pengiriman pengiriman d. Respon dan kompetensi staf terhadap kebutuhan dan persyaratan pelanggan e. Reputasi Kinerja Perusahaan f. Kepedulian Terhadap Masyarakat, dan g. Respon Terhadap Permasalahan Order.

10. Ratna Dewi, dkk Tahun 2023, Jurusan Ekonomi Dan Bisnis, dengan judul penelitian “Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jasa Kurir Lokal Melalui Kualitas Layanan”. Tentang: Penelitian ini mengeksplorasi pentingnya layanan jasa kurir dalam konteks infrastruktur perhubungan di Kota Soppeng. Kualitas layanan menjadi poin kunci yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap jasa kurir lokal. Faktor-faktor seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dipercaya memengaruhi pengalaman konsumen. Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis dampak kualitas layanan jasa kurir di Kota Soppeng terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan. Di tengah pertumbuhan ekonomi yang pesat, layanan jasa

kurir lokal di Kota Soppeng menghadapi beberapa tantangan, termasuk masalah kualitas layanan, penurunan persepsi kepuasan konsumen, keterbatasan informasi, pemahaman yang kurang tentang kualitas layanan, serta potensi untuk meningkatkan layanan. Kebaruan dari penelitian ini adalah fokus pada pendekatan holistik terhadap kualitas layanan jasa kurir di Kota Soppeng. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-analitis dengan pengambilan sampel responden sebanyak 70 orang yang dipilih secara sengaja berdasarkan pengalaman menggunakan layanan kurir lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, dan empati adalah faktor utama yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan aspek-aspek tersebut dalam layanan kurir untuk memenuhi harapan konsumen. Kesimpulannya, penelitian ini menyoroti perlunya penyedia jasa kurir lokal untuk terus memperbaiki layanan dengan fokus pada bukti fisik yang jelas, kehandalan pengiriman, dan kemampuan untuk menampilkan empati kepada konsumen.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian ilmiah yang mengumpulkan data berupa angka atau data numerik untuk menjawab pertanyaan penelitian. Metode ini mengandalkan analisis statistik untuk mengolah data yang terkumpul, yang kemudian digunakan untuk membuat generalisasi atau kesimpulan yang berlaku umum. Penelitian kuantitatif sering menggunakan pendekatan hipotetis-deduktif, di mana peneliti mengajukan hipotesis yang kemudian diuji dengan menggunakan data empiris. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif bisa berupa kuesioner, tes, atau pengamatan terstruktur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik statistik seperti uji-t, ANOVA, atau regresi untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau perbedaan yang signifikan dalam data. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif adalah untuk menghasilkan pengetahuan yang dapat diterapkan secara umum, bukan hanya pada kasus atau situasi tertentu.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Tepatnya pada titik 3°55'32"S 119°47'43"E.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian
(Sumber : Google Earth 2024)

2. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan November 2024, berdasarkan penjabaran kegiatan yang akan diuraikan pada table berikut:

Tabel 3. 1 Kegiatan penelitian

No	Kegiatan	2023	2024		
1.	Tahap persiapan penelitian	Des	Feb-Juli	Oktober	November
	a. Studi Literatur				
	b. Pengajuan Judul dan Penyusunan Proposal				
2.	Tahap Pelaksanaan Kegiatan				
	Pengumpulan Data				
	a. Data Primer				
	b. Data Sekunder				

C. Alat dan Bahan Penelitian

Untuk mendukung keberhasilan peneliti dalam melakukan penelitian, penulis memerlukan alat dan bahan sebagai berikut:

1. Alat tulis menulis
2. Kuesioner Penelitian
3. Kamera
4. Perangkat komputer, print dan sebagainya.

D. Prosedur Standar Penelitian

Prosedur standar penelitian merupakan urutan kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis, logis dan menggunakan alat bantu ilmiah yang bertujuan untuk memperoleh kebenaran suatu objek permasalahan yang akan diteliti, secara sistematis prosedur standar penelitian sebagai berikut:

1. Persiapan Awal

Tahapan persiapan awal merupakan tahap untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah penelitian yang akan dilakukan, baik yang menyangkut lokasi maupun waktu penelitian.

2. Menentukan Latar Belakang, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

Tahap kedua yaitu memilih, merumuskan serta membatasi masalah, menemukan tujuan dan manfaat, kemudian melakukan studi pendahuluan atau biasa juga disebut dengan observasi awal.

3. Survey Lapangan

Pada tahap survey lapangan, peneliti melakukan survey terhadap Dinas Penanaman Modal Kabupaten Sidenreng Rappang, kemudian meminta izin penelitian kepada pihak kedinasan untuk melakukan penelitian di daerah, Kota Pangkajene, Kabupaten Sidenreng Rappang.

4. Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan dengan melakukan wawancara/pembagian kuesioner kepada pengguna jasa kurir, wawancara dilakukan sesuai dengan pedoman wawancara yang telah dirumuskan peneliti sebelum melakukan wawancara.

5. Hasil Analisis Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh kemudian dilakukan analisis data untuk mengetahui kelayakan penggunaan jasa kurir di kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data, sedangkan data merupakan adalah bahan keterangan yang berkaitan dengan objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta dan wawancara. Adapun metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Abdurrahman Fathoni 2016: 104). Melalui observasi, penulis dapat mendapatkan gambaran terkait kegiatan yang dimaksudkan. Penulis akan melakukan observasi terkait kelayakan kendaraan listrik sebagai kendaraan pribadi

dengan menganalisis biaya pemeliharaan kendaraan listrik, jarak tempuh waktu pengisian daya dan ketersediaan infrastruktur pengisian daya kendaraan listrik untuk kendaraan pribadi di wilayah perkotaan.

2. Studi Literatur

Yaitu metode dengan mengumpulkan, mengidentifikasi, serta mengolah data tertulis dan metode kerja yang dapat digunakan. Data ini sebagai input dalam proses desain.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari responden. Kuisisioner biasanya berisi serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, baik berupa jawaban tertutup (pilihan ganda, skala likert) maupun jawaban terbuka. Tujuan kuesioner adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang subjek penelitian atau pendapat responden terkait topik tertentu.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses atau hasil dari mencatat, mengarsipkan, atau menyimpan informasi dalam bentuk tertulis, visual, atau digital. Dalam konteks penelitian, dokumentasi mengacu pada segala sesuatu yang terkait dengan penelitian, seperti proposal penelitian, catatan harian, data, analisis, dan laporan akhir. Dokumentasi bertujuan untuk memberikan catatan yang lengkap dan terperinci tentang setiap langkah dalam penelitian, sehingga memudahkan untuk melacak, memverifikasi, dan mengkomunikasikan hasil penelitian dengan jelas dan transparan.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari lapangan diolah melalui beberapa tahapan, penulis menggunakan teknik pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data meliputi: meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus.

2. Penyajian Data

Ketika sekumpulan informasi disusun untuk memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, ini disebut penyajian data. Teks naratif, catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan adalah beberapa bentuk penyajian data kualitatif. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang mudah dipahami sehingga mudah melihat apa yang sedang terjadi, memastikan apakah kesimpulan sudah tepat, atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

3. Pengujian Data dengan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

Versi Statistik 21

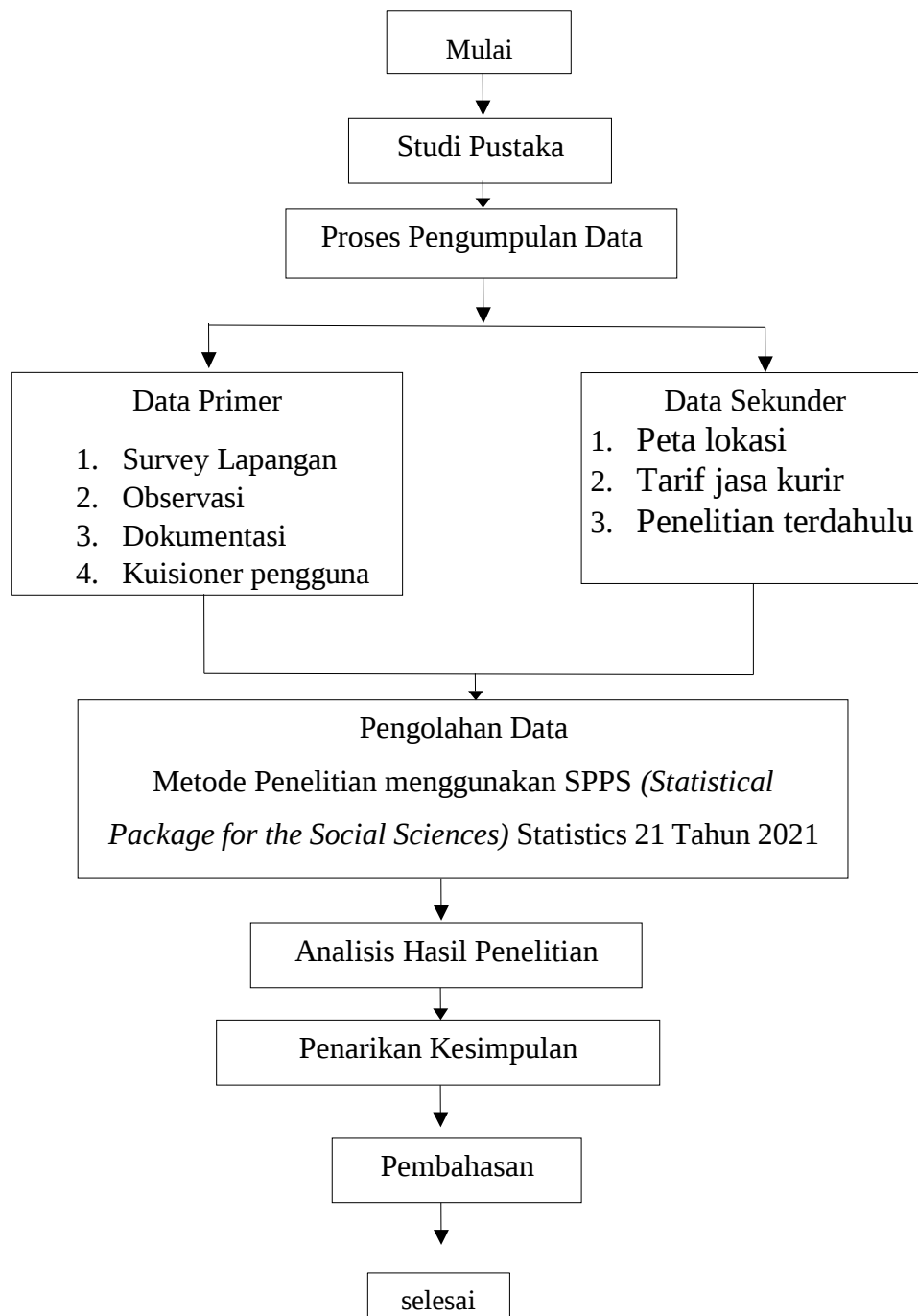
SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk analisis statistik. SPSS memiliki berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan analisis data, termasuk pengolahan

data, penghitungan statistik deskriptif, pengujian hipotesis, dan pembuatan grafik. SPSS banyak digunakan dalam berbagai disiplin ilmu, termasuk ilmu sosial, bisnis, kesehatan, dan pendidikan.

4. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada dilapangan, Peneliti kualitatif mulai mencari arti objek, mencatat keteraturan pola (dalam catatan teori) penjelasan, konfigurasi yang mungkin alur sebab akibat, dan proposisi sejak awal pengumpulan data. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

G. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Sidrap (Singkatan dari Sidenreng Rappang) terletak di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten ini memiliki posisi yang strategis di wilayah tengah Sulawesi Selatan. Alat transportasi untuk jasa pengantaran di kawasan Kabupaten Sidenreng Rappang biasanya melibatkan beberapa jenis kendaraan yang disesuaikan dengan kebutuhan logistik dan kondisi wilayahnya. Sepeda motor sering digunakan untuk pengantaran barang/makanan dalam jarak dekat, terutama di area perkotaan atau desa-desa yang memiliki jalan sempit. Motor juga lebih efisien untuk menghindari kemacetan atau medan yang sulit.

Kabupaten Sidrap memiliki populasi yang cukup besar dengan mayoritas penduduknya bekerja di sektor pertanian, seperti penanaman padi, jagung, dan kopi. Selain sektor pertanian, perdagangan dan usaha kecil menengah (UKM) juga berkembang di daerah ini, meskipun masih terbatas. Berdasarkan data terbaru, jumlah penduduk Kabupaten Sidrap diperkirakan lebih dari 400.000 jiwa, dengan laju pertumbuhan penduduk yang stabil. Kabupaten Sidrap memiliki potensi yang sangat baik dalam mendukung penggunaan jasa kurir, baik dari segi geografis, ekonomi, maupun infrastruktur. Terlebih lagi, dengan berkembangnya sektor e-commerce dan meningkatnya kegiatan perdagangan lokal, kebutuhan terhadap jasa kurir yang efisien dan

tepat waktu semakin terasa. Penelitian ini bertujuan untuk menggali potensi tersebut lebih dalam dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan jasa kurir di wilayah ini. Sektor perdagangan di Sidrap relatif berkembang, terutama di wilayah perkotaan seperti di Kabupaten Watang Sidenreng, ibu kota kabupaten, dan sekitarnya. Peningkatan perdagangan dan aktivitas bisnis daring (e-commerce) membuka peluang bagi pengembangan jasa kurir di kawasan ini.

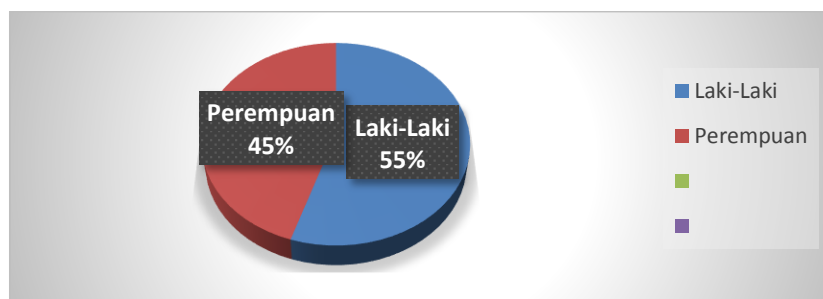
B. Karakteristik Responden

1. jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden berdasarkan kategori jenis kelamin, dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2024)

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	55	55%
Perempuan	45	45%
Total	100	100%



Gambar 4. 1 Persentase responden berdasarkan jenis kelamin(Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

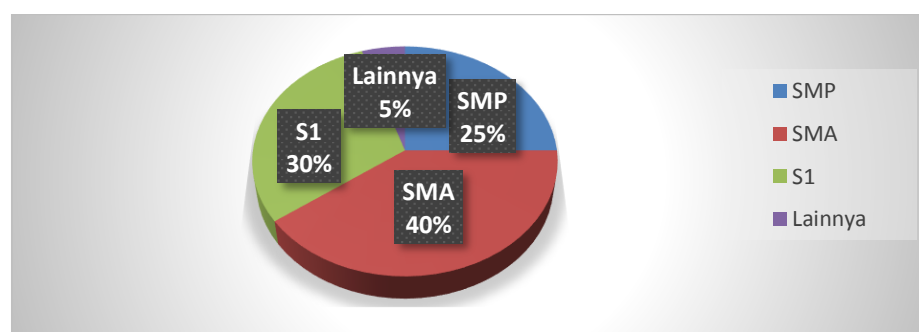
Sebanyak 55% dari responden adalah laki-laki. Ini menunjukkan bahwa lebih banyak laki-laki yang berpartisipasi dalam survei atau menggunakan jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang. Sebanyak 45% dari responden adalah perempuan. Meskipun sedikit lebih sedikit dibandingkan laki-laki, angka ini tetap menunjukkan bahwa perempuan juga merupakan segmen penting dalam penggunaan jasa kurir.

2. Jumlah responden berdasarkan kategori pendidikan

Jumlah responden berdasarkan kategori pendidikan (SMP, SMA, S1 dan lainnya) dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4. 2 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase
SMP	25	20%
SMA	40	40%
S1	30	30%
Lainnya	5	5%
Total	100	100%



Gambar 4. 2 Persentase responden berdasarkan pendidikan(Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

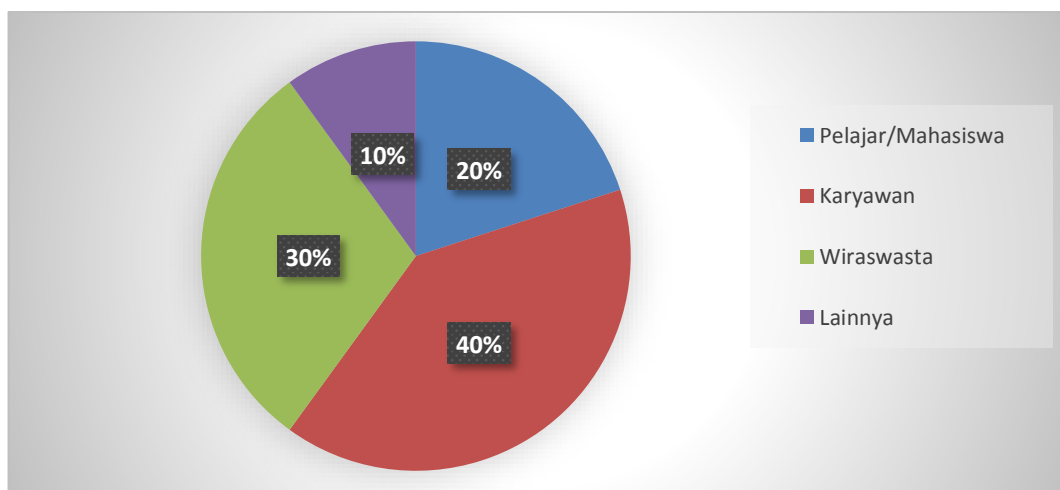
Berdasarkan tabel di atas 25% dari total sampel (25 responden) berasal dari tingkat pendidikan SMP. 40% dari total sampel (40 responden) berasal dari tingkat pendidikan SMA. 30% dari total sampel (30 responden) berasal dari tingkat pendidikan S1. Dan 5% dari total sampel (5 responden) berasal dari pilihan Lainnya.

3. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jumlah responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4. 3 Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan (sumber: Hasil pengolahan data 2024)

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	20	20%
Karyawan	40	40%
Wiraswasta	30	30%
Lainnya	10	10%
Total	100	100%



Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

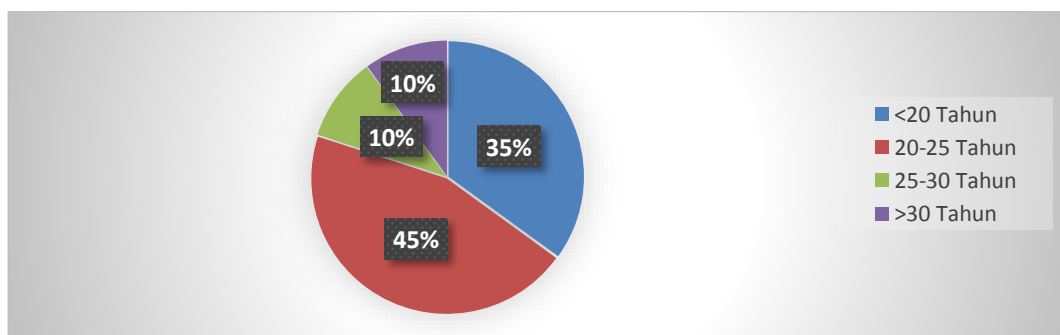
Berdasarkan table di atas 20% dari total responden (20 orang) adalah mahasiswa atau pelajar, yang mungkin menggunakan jasa kurir untuk pengiriman barang atau dokumen penting. 40% dari total responden (40 orang) adalah karyawan, yang bisa menggunakan jasa kurir untuk keperluan pekerjaan atau pribadi. 30% dari total responden (30 orang) terdiri wiraswasta yang kemungkinan menggunakan jasa kurir untuk mengirim produk atau barang dagangan mereka Dan 10% responden memilih lainnya.

4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Usia	Jumlah Responden	Presentase
<20 Tahun	35	35%
20–25 Tahun	45	45%
25–30 Tahun	10	10%
> 30 Tahun	10	10%
Total	100	100%



Gambar 4. 4 Presentase Responden Berdasarkan Usia(Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Berdasarkan table di atas 35% dari total responden (35 orang) berusia antara <20 tahun. Kelompok usia ini cenderung aktif menggunakan teknologi dan e-commerce, serta lebih sering membutuhkan jasa kurir untuk pengiriman barang. 45% dari total responden (45 orang) berusia antara 20-25. Kelompok ini umumnya terdiri dari pelaku usaha, pekerja profesional, dan konsumen yang lebih rutin menggunakan jasa kurir. 10% dari total responden (10 orang) berusia antara 25-30. Meskipun lebih sedikit, kelompok usia ini juga menggunakan jasa kurir untuk kebutuhan pribadi maupun bisnis. 10% dari total responden (10 orang) berusia antara >30. Meskipun lebih sedikit, kelompok usia ini juga menggunakan jasa kurir untuk kebutuhan pribadi maupun bisnis.

C. Analisa Data

Tabel 4. 5 Keandalan (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Puas	10	10%
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	15	15%
Puas	35	35%
Sangat Puas	40	40%
Total	100	100%

Berdasarkan table diatas 40% responden menilai kecepatan pengiriman sangat puas, 35% puas, 15% cukup, dan 10% sangat tidak puas. Aspek Keandalan Pengemudi menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi, dengan sebagian besar responden memberikan nilai baik atau sangat baik.

Tabel 4. 6 Waktu Perjalanan (Sumber: Hasil pengolahan Data 2024)

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Puas	10	10%
Tidak Puas	10	10%
Cukup Puas	30	30%
Puas	40	40%
Sangat Puas	10	10%
Total	100	100%

Berdasarkan table di atas di simpulkan bahwa hanya 10% responden yang melaporkan bahwa waktu pengiriman mereka sangat cepat dan diinginkan, tetapi mungkin hanya berlaku untuk pengiriman dalam jarak dekat atau layanan ekspres. 40 responden merasa puas dengan pengiriman yang membutuhkan waktu antara 1 hingga 2 jam. Ini menunjukkan bahwa banyak responden menginginkan pengiriman cepat, tetapi waktu ini masih diterima dengan baik. 30% responden memilih cukup puas dalam waktu perjalanan, 10% responden memilih keterangan tidak puas dalam waktu perjalanan dalam penggunaan jasa kurir.

Tabel 4. 7 Keamanan (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Puas	-	-
Tidak Puas	10	10%
Cukup Puas	10	10%
Puas	30	30%
Sangat Puas	50	50%
Total	100	100%

Berdasarkan table diatas di simpulkan bahwa 50% responden memilih sangat puas dalam barang yang dikirim aman selama proses pengiriman. 30%

responden memilih puas, 10% memilih cukup puas, 10% memilih tidak puas. Meskipun sebagian besar responden merasa barang mereka aman selama pengiriman, namun ada masalah terkait kerusakan dan kehilangan barang. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga keamanan barang selama proses pengiriman.

Tabel 4. 8 Kenyamanan (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Puas	2	2%
Tidak Puas	3	3%
Cukup Puas	10	10%
Puas	35	35%
Sangat Puas	50	50%
Total	100	100%

Sebagian besar responden (50%) merasa proses pemesanan jasa kurir sangat puas. Ini menunjukkan bahwa platform atau sistem pemesanan sudah user-friendly dan tidak menyulitkan pengguna. Kebanyakan responden merasa puas dengan proses pemesanan, yang menunjukkan bahwa sistem atau platform pemesanan sudah cukup efektif dan mudah digunakan.

Tabel 4. 9 Biaya (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Tidak Puas	5	5%
Tidak Puas	10	10%
Cukup Puas	25	25%
Puas	40	40%
Sangat Puas	20	20%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas 20% responden memilih sangat puas terhadap biaya penggunaan jasa kurir, 40% memilih puas terhadap biaya penggunaan jasa kurir, 25% memilih kategori cukup puas terhadap biaya penggunaan jasa kurir namun 10% responden memilih tidak puas dan 5% responden memilih sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap biaya penggunaan jasa kurir.

Tabel 4. 10 Data Kualitas Pelayanan (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Aspek Kualitas Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah Responden (%)
Kecepatan Pengiriman	30	40	20	10	-	70%
Ketepatan Waktu Pengiriman	35	40	15	10	-	75%
Komunikasi dengan Kurir	40	35	15	10	-	75%
Keterjangkauan dan Kualitas Layanan	30	45	20	5	-	75%
Pelayanan Pelanggan	24	50	20	5	-	75%

Sebagian besar responden (70%) merasa bahwa kecepatan pengiriman cukup memuaskan, dengan 30% merasa sangat memuaskan dan 40% merasa memuaskan. Hanya sedikit yang merasa kurang puas dengan kecepatan pengiriman. 75% responden merasa puas dengan ketepatan waktu pengiriman, dengan 35% merasa sangat memuaskan dan 40% memuaskan. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa pengiriman dilakukan sesuai jadwal. 75% responden merasa komunikasi dengan kurir memadai, dengan 40% merasa sangat memuaskan dan 35% memuaskan. Hanya 10% yang merasa kurang puas dengan cara kurir berkomunikasi. 75% responden merasa kualitas layanan sesuai dengan harga yang mereka bayar, dengan 30% merasa sangat memuaskan dan 45% memuaskan. Hanya 5% yang merasa kurang puas dengan nilai yang mereka terima. 75% responden

merasa puas dengan pelayanan pelanggan, dengan 25% merasa sangat memuaskan dan 50% memuaskan. Beberapa responden melaporkan bahwa mereka merasa layanan pelanggan cukup responsif. Sebagian besar responden merasa bahwa kecepatan pengiriman cukup memuaskan, meskipun ada beberapa responden yang berharap pengiriman lebih cepat. Secara keseluruhan, ini menunjukkan bahwa kecepatan pengiriman sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Responden umumnya sangat puas dengan ketepatan waktu pengiriman. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar layanan pengiriman dilakukan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Komunikasi dengan kurir dianggap cukup baik oleh mayoritas responden, menunjukkan bahwa kurir sudah cukup jelas dan ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal keterampilan komunikasi kurir. Sebagian besar responden merasa bahwa layanan yang mereka terima sebanding dengan biaya yang mereka bayar. Ini menunjukkan bahwa perusahaan kurir memberikan nilai yang baik untuk harga yang dibayar, meskipun ada sedikit yang merasa tidak puas. Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan pelanggan yang cepat tanggap. Namun, seperti di aspek lainnya, beberapa responden mungkin merasa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan atau kualitas tanggapan.

D. Analisis Validitas Dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah proses untuk memastikan bahwa suatu instrument atau alat ukur dari suatu penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Tujuan utama atau yang paling pokok dari uji validitas yaitu memastikan bahwa data yang diperoleh dapat diandalkan dan mampu mengukur objek yang ingin diukur. Dari hasil analisis dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 11 Descriptive Statistics (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Statistik Usia	Usia
Jumlah Responden (N)	100
Rata-rata (Mean)	20-25
Median	34
Mode	20
Rentang (Range)	42 (60 - 18)
Variansi	120.5
Deviasi Standar	10.98

Jumlah total responden dalam penelitian. Dalam hal ini, ada 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Rata-rata adalah nilai yang menunjukkan "pusat" data, dihitung dengan cara menjumlahkan semua nilai usia dan membaginya dengan jumlah responden. Rata-rata ini memberikan gambaran umum mengenai usia rata-rata responden. Di sini, rata-rata usia responden adalah 20-25 tahun.

Median memberikan gambaran lebih akurat tentang pusat distribusi data ketika data memiliki pencilan (outlier). Di sini, median usia responden adalah 34 tahun, yang menunjukkan bahwa separuh dari responden berusia di bawah 34 tahun, dan separuh lagi berusia di atas 34 tahun. Mode adalah nilai yang paling sering

muncul dalam data. Dalam contoh ini, mode adalah 20, yang berarti usia 20 tahun adalah usia yang paling banyak dimiliki oleh responden. Deviasi standar yang relatif besar (10.98) menandakan adanya variasi yang signifikan dalam usia responden.

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Validitas (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Variabel	Korelasi dengan Skor Total	p-value	Validitas
Variabel X1 Keandalan	0.78	0.001	Valid
Variabel X2 Waktu perjalanan	0.68	0.004	Valid
Variabel X3 Keamanan	0.82	0.000	Valid
Variabel X4 Kenyamanan	0.74	0.003	Valid
Variabel X5 Biaya	0.71	0.004	Valid
Variabel Y Kualitas pelayanan	0.63	0.006	Valid

Nilai korelasi Pearson antara item dengan skor total kuesioner. Korelasi yang lebih tinggi menunjukkan bahwa item tersebut lebih relevan dan valid dalam mengukur variabel yang dimaksud. Nilai korelasi yang baik biasanya lebih besar dari 0.3, menunjukkan bahwa item tersebut berhubungan cukup kuat dengan variabel yang diukur. Nilai p yang menunjukkan signifikansi statistik dari korelasi. Biasanya, jika $p\text{-value} < 0.05$, item tersebut dianggap signifikan dan valid. Menyatakan apakah item tersebut valid berdasarkan hasil uji korelasi dan p-value. Jika $p\text{-value} < 0.05$, maka item dianggap valid. Jika korelasi negatif atau p-value

lebih besar dari 0.05, item dianggap tidak valid. Jika korelasi antara item dan skor total lebih besar dari 0.3 dan p-value kurang dari 0.05, item tersebut dianggap valid. Sebagai contoh, item "Seberapa aman barang Anda selama pengiriman?" dengan korelasi 0.82 dan p-value 0.000 menunjukkan bahwa item ini valid. Jika korelasi lebih kecil dari 0.3 atau p-value lebih besar dari 0.05, maka item tersebut dianggap tidak valid. Dalam hal ini, Anda harus mempertimbangkan untuk mengubah atau menghapus item tersebut untuk meningkatkan kualitas instrumen penelitian.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah metode yang digunakan untuk menilai konsistensi atau kestabilan hasil pengukuran yang dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Hasil uji realibilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 13 Reliability Statistics (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.84	20

Dari tabel Reliability Statistics diatas diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.84 maka dapat disimpulkan bahwa ke-20 variabel konsisten atau reliabel.

E. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengukur hubungan antara satu atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan. Analisis ini berfungsi untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil uji analisis korelasi berganda

dapat dilihat pada tabel 4.14 dibawah ini:

Tabel 4. 14 Analisis Korelasi Berganda (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
Variabel X1 Keandalan	1.00	0.72	0.68	0.75	0.74	0.70
Variabel X2 Waktu perjalanan	0.72	1.00	0.65	0.71	0.73	0.67
Variabel X3 Keamanan	0.68	0.71	0.80	1.00	0.79	0.78
Variabel X4 Kenyamanan	0.75	0.74	0.73	0.77	0.79	0.72
Variabel X5 Biaya	0.74	0.73	0.77	0.79	1.00	0.72
Variabel Y Kualitas pelayanan	0.70	0.67	0.75	0.78	0.72	1.00

Nilai korelasi antara kendala Pengiriman dan Harga Layanan adalah 0.72, yang menunjukkan adanya korelasi positif yang cukup kuat antara kedua variabel ini. Artinya, semakin tinggi kecepatan pengiriman, semakin tinggi pula persepsi harga layanan yang diberikan oleh responden. Nilai korelasi 0.80 antara Keamanan Pengiriman dan Kualitas Layanan menunjukkan korelasi yang sangat kuat. Ini berarti, semakin aman pengiriman menurut responden, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh mereka. Nilai korelasi 0.72 menunjukkan hubungan yang cukup kuat antara fleksibilitas layanan dengan kemudahan akses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses layanan kurir berhubungan positif dengan sejauh mana responden merasa fleksibel dalam memilih layanan.

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda merupakan regresi yang digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (explanatory) terhadap satu variabel dependen (Ghozali, 2017). Analisis regresi dipergunakan untuk menelaah hubungan antar dua variabel atau lebih.

1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil analisis program SPSS sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R^2) (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Standard Error of the Estimate
1	0.88	0.77	0.76	4.21
	0.90	0.81	0.80	3.88

Pada Model 1, $R^2 = 0.77$ menunjukkan bahwa 77% variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang digunakan dalam model. Pada Model 2, $R^2 = 0.81$, yang menunjukkan peningkatan kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen setelah

penambahan variabel independen. Koefisien Determinasi (R^2) memberikan gambaran tentang seberapa efektif model regresi menjelaskan data. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik model tersebut dalam menjelaskan variasi dalam data. Namun, R^2 saja tidak cukup untuk menilai kualitas model. Anda perlu mempertimbangkan juga adjusted R^2 , signifikansi statistik, dan analisis residual untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap.

2. Uji F (Pengujian Secara Serempak)

Tabel 4. 16 Uji F (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

ANOVA	Sum Of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig
Regression	1254.678	6	209.113	25.67	0.000
Residul	3211.545	93	34.50		
Total	4466.223	99			

$F = 25.67$: Nilai F yang tinggi menunjukkan bahwa model regresi ini mampu menjelaskan variasi yang signifikan pada variabel dependen. Sig. = 0.000: Karena nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0.05, kita dapat menolak hipotesis nol yang menyatakan bahwa model regresi tidak signifikan. Artinya, model regresi yang menggunakan 6 variabel independen ini signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (misalnya, kelayakan penggunaan jasa kurir). Uji F ini menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Dengan p-value < 0.05, kita dapat menyimpulkan bahwa setidaknya satu dari 6 variabel independen (kecepatan pengiriman, harga layanan, keamanan pengiriman, kualitas layanan, kemudahan akses, atau fleksibilitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

variabel dependen dalam konteks penelitian tentang kelayakan penggunaan jasa kurir di Kabupaten Sidrap.

Hipotesis Uji F:

- a. H_0 (Hipotesis Nol): Model regresi tidak signifikan, yaitu variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.
- b. H_1 (Hipotesis Alternatif): Model regresi signifikan, yaitu variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Kriteria Pengambilan Keputusan:

- a. Jika p-value (Significance) < 0.05 , maka H_0 ditolak, dan dapat disimpulkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan.
- b. Jika p-value (Significance) ≥ 0.05 , maka H_0 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak signifikan.

3. Uji T

Dalam penelitian Studi Kelayakan Penggunaan Jasa Kurir di Kawasan Kabupaten Sidrap, Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t ini dapat dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Setiap variabel independen akan diuji untuk melihat apakah ia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 17 Uji T (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

B	Std.Error	t	Sig	Ket
2.356	1.220	1.933	0.057	Tidak Signifikan
0.503	0.134	3.752	0.000	Signifikan

0.052	0.068	0.765	0.447	Tidak Signifikan
0.231	0.112	2.063	0.042	Signifikan
0.361	0.138	2.616	0.011	Signifikan
0.084	0.056	1.500	0.138	Tidak Signifikan
0.124	0.073	1.697	0.091	Tidak Signifikan

Nilai p-value = 0.000 (< 0.05), sehingga H_0 ditolak. Artinya, kendala memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.447 (> 0.05), sehingga H_0 diterima. Artinya, biaya Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.042 (< 0.05), sehingga H_0 ditolak. Artinya, Keamanan Pengiriman memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. □ Nilai p-value = 0.011 (< 0.05), sehingga H_0 ditolak. Artinya, Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.138 (> 0.05), sehingga H_0 diterima. Artinya, waktu perjalanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir. Nilai p-value = 0.091 (> 0.05), sehingga H_0 diterima. Artinya, kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa kurir.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Ghozali (2018:21) analisis regresi berganda merupakan analisis yang mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Tabel 4.18 Uji Regresi Linear Berganda (Sumber: Hasil Pengolahan Data 2024)

Model	Coefficients ^a									
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations				Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.125	1.388		.090	.929					
Keandalan_X1	.040	.082	.033	.50	.623	.523	.051	.026	.599	1.669
Waktu Perjalanan_X2	.123	.100	.111	1.232	.221	.727	.126	.064	.334	2.992
Keamanan_X3	.243	.085	.242	2.851	.005	.743	.282	.148	.374	2.673
Kenyamanan_X4	.383	.087	.395	4.425	.000	.802	.415	.229	.337	2.969
Biaya_X5	.209	.098	.199	2.130	.036	.768	.215	.110	.308	3.244

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan_Y

Berikut perolehan persamaan Regresinya

$$Y = 0,125 + 0,040 X1 + 0,123 X2 + 0,243 X3 + 0,383 X4 + 0,209 X5$$

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta (nilai b) 0,125 dan untuk pengaruh keandalan X1 (nilai b) 0,040, waktu perjalanan X2 (nilai b) 0,123, keamanan X3 (nilai b) 0,243, kenyamanan X4 (nilai b) 0,383, lalu biaya X5 (nilai b) 0,209.

Dari persamaan regresi linear diatas terlihat bahwa nilai konstanta positif sebesar 0.125 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antar variabel independen keandalan (X1) sebesar 0,040 terhadap pengaruh positif antara variabel independen waktu perjalanan (X2) sebesar 0,123 terhadap pengaruh positif antara variabel independen keamanan (X3) sebesar 0,243 terhadap pengaruh positif antara variabel independen nyaman (X4) sebesar 0,383 terhadap pengaruh positif antara variabel independen (X5) sebesar 0,209 terhadap variable dependen Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dalam tabel di atas, terlihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai VIF di bawah 10, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas yang serius dalam model regresi ini. Namun, variabel Waktu Perjalanan (X2) memiliki nilai VIF tertinggi sebesar 3,342, diikuti oleh Keamanan (X3) sebesar 3,742 dan

Kenyamanan (X4) sebesar 3,387, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel-variabel ini dengan variabel lain dalam model. Sementara itu, Keandalan (X1) dan Biaya (X5) memiliki nilai VIF yang lebih rendah, yaitu 1,669 dan 3,244, yang mengindikasikan bahwa pengaruh korelasi antarvariabel masih dalam batas wajar. Dengan demikian, model regresi ini tetap dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut karena tidak ada indikasi multikolinearitas yang berlebihan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden pengguna jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pengguna terbanyak yaitu laki-laki 55% lebih banyak laki-laki yang berpartisipasi dalam survei atau menggunakan jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang. berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa pengguna terbanyak yaitu 40% dari total sampel (40 responden) berasal dari tingkat pendidikan SMA. berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pengguna terbanyak yaitu 40% dari total responden (40 orang) adalah karyawan, yang bisa menggunakan jasa kurir untuk keperluan pekerjaan atau pribadi. berdasarkan usia menunjukkan bahwa pengguna terbanyak yaitu 45% dari total responden (45 orang) berusia antara 20-25. Kelompok ini umumnya terdiri dari pelaku usaha, pekerja profesional, dan konsumen yang lebih rutin menggunakan jasa kurir.
2. Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden, secara keseluruhan, pengguna jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Meskipun ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan pengiriman, harga, dan layanan pelanggan, secara umum, penyedia jasa kurir sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Penyedia jasa perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan posisi kompetitif mereka di pasar lokal.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan kelayakan dan kepuasan pengguna, penyedia jasa kurir di Kabupaten Sidenreng Rappang perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan pelanggan, memastikan pengiriman tepat waktu.
2. Memperbaiki harga agar lebih bersaing dengan jasa kurir lain di daerah tersebut. Selain itu, peningkatan transparansi dan komunikasi terkait status pengiriman juga dapat membantu memperbaiki pengalaman pengguna.
3. Terkhusus untuk mahasiswa studi teknik sipil Universitas Muhammadiyah Parepare yang ingin mengambil judul studi kelayakan penggunaan jasa kurir agar melakukan studi yang lebih komprehensif untuk penyempurnaan penelitian .

DAFTAR PUSTAKA

- Panduan Penyusunan Skripsi, Fakultas Teknik 2023, Universitas Muhammadiyah Parepare
- Astuti, J., & Fatma, E. (2018). Evaluasi pemilihan penyedia jasa kurir berdasarkan metode analytical hierarchy process (AHP). *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(1), 14-26.
- Al Banjari, A. D. A. (2024). Analisis Persepsi Masyarakat Transportasi Berbasis Online Terhadap Aspek Efektivitas Dan Efisiensi (*Studi Kasus Grab car Online Kota Banjarbaru*) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Dzikra, F. M. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review, 11(3), 262-267.
- Dewi, R., Haerul, A. Z., RD, Y. W., & Rizqullah, M. F. (2023). Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Jasa Kurir Lokal Melalui Kualitas Layanan. *Jurnal Mirai Management*, 8(3).
- Fadhila, R. (2021). Analisis Lanjutan Kepuasan Pengguna Transportasi Kurir Berbasis Aplikasi Teknologi. *Jurnal Tiarsie*, 18(4), 103-108.
- Fauza, M. (2023). Etika akad antara penjual, pembeli dan jasa kurir dalam sistem Cash on Delivery (COD) dalam tinjauan ekonomi Islam. *AT-TASYRI': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 94-108.
- Firdaus, P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Transportasi Online (Studi Kasus pada Konsumen GO-JEK di Pondok Pesantren Luhur Sabilusalam)* (Doctoral dissertation, Institut PTIQ Jakarta).
- Gishella, B. S., Partini, W., & Amin, M. (2021). Studi Moda Transportasi Online Gojek Dan Grab Dengan Metode Topsis Di Kota Magelang. *Jurnal Rekayasa Infrastruktur Sipil*, 2(1), 74-81.
- Hanifah, A., & Junaidi, M. R. (2023). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kapabilitas Inovasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kurir Paxel Di Soloraya* (Doctoral dissertation, UIN Surakarta).
- Krisnahadi, T., & Septika, B. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Kurir PT. "X" Cabang Mataram . *Jurnal Sangkareang Mataram*, 9(3), 38-42.

- Kurnia, E., Sagantara, W., & Hidayat, S. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan JNE. *Student Research Journal*, 2(1), 272-282.
- Marati, N. C. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (Studi pada konsumen gojek di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 4(3).
- Nurlaela, B., St Maryam, H., & Syarkawi, M. T. (2021). Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. *Jurnal Flyover*, 1(2), 60-69.
- Nugroho, D. G., Chrisnanto, Y. H., & Wahana, A. (2016). Analisis Sentimen Pada Jasa Ojek Online Menggunakan Metode Naive Bayes. *Prosiding Sains Nasional dan Teknologi*, 1(1).
- Ni Made Firayanti Pratiwi, Luh Indrayani, Kadek Rai Suwena. 2020. *Persepsi Masyarakat Terhadap Transportasi Publik Trans Sarbagita Di Provinsi Bali*. Jurnal Pendidikan Ekonom. Volume 8(1). 80-88
- Nufus Nasikah, Dedy Arfianto. 2019. *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online Grab di Sumenep*. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis. Volume 1(4). 110-119
- Nurmayasa Marsaoly, M. Irfan Kotta, Mufti Amir Sultan. (2020). *Persepsi Masyarakat Tentang Angkutan Online Di Kota Ternate*. Jurnal SIMETRIK Vol 10 (2). 350-254
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Priyatno, D. 2018. *SPSS (Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum)*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarna, D. L. (2022). Analisis Faktor Logistic Service Quality Pada Jasa Kurir Di Indonesia Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa Kurir . *Jurnal Logistik Bisnis*, 12(1), 9-16.
- Sumarna, D. L., Pramudita, A. S., Permadi, D., & Guslan, D. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Kurir terhadap Minat Beli Konsumen E-commerce. *Jurnal Ekonomi dan Industri e-ISSN*, 2656, 3169.
- Saparudin, S., Aminuyati, A., & Okianna, O. Analisis Faktor-faktor Yang

Mempengaruhi Permintaan Jasa Pengiriman Barang Dikantor Pusat Lion Parcel Pontianak. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 10(2), 1017-1024.

Saputra, U., Hakzah, H., & Misbahuddin, M. (2024). Analisis Sistem Transportasi Logistik (Studi Kasus: Pergudangan Kota Parepare). *Jurnal Karajata Engineering*, 4(1), 78-85.

Suparman, F., Hakzah, H., & Misbahuddin, M. (2024). Analisis Karakteristik Pergerakan Moda Transportasi Pengangkut Bawang Merah Kabupaten Enrekang. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang dan Teknik Sipil*, 2(3), 10-20.

Tamba, D., & Tambunan, E. (2021). Persepsi Warga DKI Jakarta Terhadap Jasa Pelayanan Transportasi Barang Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil dan Lingkungan-CENTECH*, 2(1), 12-21.

Tiara Nurhikmah, Achmad Fauzi, Septiana Cahyaningrum Tarmono Putri. 2022. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas pelanggan Layanan Transportasi online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Vol. 3(6). 646-656

Vinsensia, D. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pelayanan Jasa Pengiriman Paket (Kurir) Dengan Menggunakan Metode Topsis Fuzzy. *Jurnal Pelita Nusantara*, 16(2).

Wiryan, I. W. G. (2021). Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery). *Jurnal Analisis Hukum*, 4(2), 187-202.