



## Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lion Parcel Di Kota Tebing Tinggi

**Bobby Hartanto**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bina Karya

**Abstract.** The development of the need for product delivery services as a necessary facility, even in modern times, many people open online businesses by sending products from one area to a different area. This study aims to determine the effect of Trust and Service Quality on customer satisfaction at Lion Parcel in Tebing Tinggi City. This type of research is quantitative. This study used a sample of 50 respondents. Sampling using incidental sampling technique. The test tools used are validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, hypothesis testing via t-test, f-test and the coefficient of determination. The test was carried out using SPSS version 25. The results showed that hypothesis 1 tcount (1.031) < ttable (2.0106), as well as a significance value of 0.308 > 0.05 Trust has no significant effect on customer satisfaction. it can be seen that tcount (6.129) > ttable (2.0106), and a significance value of 0.000 < 0.05, it can be concluded that hypothesis 2 is accepted, Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction. it can be seen that the variables of Trust and Customer Satisfaction have a significant effect on Customer Satisfaction. It can be seen that Fcount 20.467 > Ftable 2.72, and a significance value of 0.000 < 0.05, it can be concluded that hypothesis 3 is accepted, Trust, Service Quality have a joint effect on Customer Satisfaction.

**Keywords:** Trust, Service Quality, Customer Satisfaction.

**Abstrak.** Perkembangan kebutuhan akan jasa pengiriman produk sebagai fasilitas yang diperlukan, bahkan di zaman modern ini banyak orang yang membuka bisnis online dengan cara mengirimkan produk dari satu daerah ke daerah yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Trust dan Service Quality terhadap kepuasan pelanggan Lion Parcel Kota Tebing Tinggi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik incidental sampling. Alat uji yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, uji f dan koefisien determinasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis 1 thitung (1,031) < ttabel (2,0106), serta nilai signifikansi 0,308 > 0,05 Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. dapat dilihat bahwa thitung (6,129) > ttabel (2,0106), dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan hipotesis 2 diterima, Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction. dapat diketahui bahwa variabel Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Terlihat bahwa Fhitung 20,467 > Ftabel 2,72, dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan hipotesis 3 diterima, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi pada masa kini tumbuh terlalu cepat termasuk di Kota Tebing Tinggi, keadaan ini dikarenakan masuknya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi semua pelaku usaha. Para pelaku usaha saling berlomba untuk dapat menghadapi persaingan dan untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif. Salah satu komponen paling penting dalam perusahaan yaitu bagian pemasaran. Keuntungan dan kerugian suatu usaha diperoleh dari prosedur pemasarannya.

Pada dasarnya ada banyak sekali bentuk-bentuk jasa yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu jasa pengiriman barang, jasa transportasi, jasa fotografi, dan lain sebagainya. Salah satu yang menawarkan jasa tersebut adalah *Lion Parcel* dengan jasa pengiriman barang. Di dalam kompetisi usaha jasa pengiriman produk yang semakin erat menetapkan setiap perusahaan untuk mencapai tujuan sepenuhnya apabila ingin melindungi keberadaannya dalam kompetisi usaha yang berbeda.

*Lion Parcel* berdiri tanggal 14 Februari 2013. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa *express* yaitu jasa angkutan jaringan dan infrastruktur *Lion Group*, salah satu maskapai penerbangan terbesar, memberi dukungan domestik dan internasional. Menjadi sebagian dari *Lion Group*, misi *Lion Parcel* adalah memajukan bisnis *Lion Group* di perusahaan penyedia. Perkembangan jasa pengiriman di Kota Tebing Tinggi termasuk berkembang dengan baik. Terutama pada ekspedisi *Lion Parcel* yang sudah berjumlah 3 agen di kota Tebing Tinggi dan 1 pusat ekspedisi *Lion Parcel*, dengan adanya ekspedisi *Lion Parcel* ini memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa pengiriman paket dan dokumen bagi yang memerlukan sejumlah jasa pengiriman untuk kebutuhan masing-masing. Sebelum pelanggan menggunakan jasa pengiriman ada baiknya pelanggan mempertimbangkan proses pengirimannya, bagaimana kualitas pelayanan di ekspedisi tersebut, bagaimana ketepatan waktu pengiriman ekspedisi tersebut dan lain sebagainya. Ketentuan pengiriman barang ekspedisi *Lion Parcel* di Kota Tebing Tinggi tidak begitu rumit, jika data dapat dilengkapi oleh pelanggan dengan nama penerima dan alamat tujuan harus dimasukkan dengan benar dan lengkap di surat tanda terima.

Menurut Dinyanti (2021), menyatakan dalam penelitian bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Tujuan dasar dari perusahaan jasa yaitu memberikan pelayanan baik dan maksimal sesuai dengan harapan pelanggan guna membangun kepuasan pelanggan, sehingga penyedia jasa pengiriman barang memiliki hubungan baik dengan pelanggan dimana dalam hal ini pelanggan menjadi bagian penting perusahaan yang tercermin dalam visi, misi yang terdapat pada perusahaan. Sehingga perusahaan mampu menerapkan layanan yang unggul pada pelanggan yang nantinya akan menciptakan kepuasan pelanggan. Saat ini banyak pelanggan yang menuntut standart pelayanan yang tinggi/berkualitas, tak jarang juga banyak pelanggan beralih dari satu perusahaan ke perusahaan yang lain dikarenakan faktor ketidaknyamanan dalam pelayanan.

Menurut A. D. Lestari & Hidayat (2019), mendeskripsikan kepercayaan pelanggan adalah suatu kerelaan untuk bergantung pada partner dalam suatu hubungan transaksi dimana dalam diri partner itulah diletakkan keyakinan. Para pelaku bisnis online sebagai pengguna jasa pengiriman semakin selektif dalam memilih jasa pengiriman hal ini di akibatkan karena tingkat pilihan pada industri jasa pengiriman semakin tinggi serta peristiwa atau kasus hilangnya paket atau barang milik pelanggan, sehingga suatu perusahaan jasa pengiriman harus mampu menciptakan kepercayaan kepada pelanggan, yaitu dengan cara menjamin barang dari pelanggan tersebut sampai ke pihak yang dituju dengan keadaan utuh. Dengan memahami apa yang diinginkan pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan, maka akan memberikan nilai kepercayaan bagi perusahaan. Pelayanan diberikan, maka akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Pelayanan yang diberikan tergantung kinerja karyawan yang dikerjakan terhadap setiap individu penyedia jasa. Setiap perusahaan memiliki beberapa pelayanan terdiri dari biaya, persyaratan, prosedur, dan waktu sehingga karyawan memaksimalkan pelayanan untuk pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis telah melakukan penelitian dengan mengambil judul **”Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Lion Parcel* Di Kota Tebing Tinggi.”**

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Dinyanti (2021), penelitian kuantitatif adalah metode-metode yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel tersebut diukur dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan

prosedur-prosedur statistik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif.

### B. Lokasi dan Periode Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk melakukan penelitian sehingga peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi yang dipilih pada penelitian ini dilakukan di *Lion Parcel* yang berada di Jl. Kapten F Tandean No. 262, Bandar Sakti, Kec. Bajenis, Kota Tebing Tinggi. Periode penelitian merupakan waktu yang diperlukan untuk melakukan penelitian sehingga peneliti dapat mengevaluasi informasi dalam penelitian tersebut. Periode penelitian dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai dengan september 2022.

### C. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017), metode analisis data berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif.

#### 1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Menurut Tania (2021), uji validitas adalah indeks mengukur derajat kesempurnaan sarana. Dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu *kuisioner* dikatakan valid jika pertanyaan kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisioner tersebut.

##### b. Uji Reliabilitas

Menurut Tania (2021), pengujian reliabilitas dilaksanakan melewati konsistensi internal, yakni dengan meneliti instrumen satu kali, lalu meneliti hasil yang didapati melalui teknik tertentu.

#### 2. Metode Analisis asosiatif

Metode Analisis asosiatif adalah cara menguraikan dan menafsirkan data yang ada sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan analisis deskriptif dilakukan peneliti yaitu dengan mendistribusikan jawaban responden dalam bentuk tabel sehingga memperoleh gambaran yang jelas tentang distribusi jawaban responden.

#### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik yang digunakan yaitu Uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linear berganda untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan dependen apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif yang persamaannya dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b^1X_1 + b^2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

A= Konstanta

X1 = Kepercayaan

X2= Kualitas Pelayanan

b1= Koefisien regresi X1

b2= Koefisien regresi X2

E= standar *error*

#### 5. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi dengan simbol  $R^2$  merupakan proporsi data yang dihitung didasarkan model statistic. Defenisi berikutnya menyebutkan bahwa  $R^2$  merupakan rasio variabilitas nilai-nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan kata lain, nilai koefisien determinan digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel yang diteliti X dan Y sebagai variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin baik kemampuan variabel X menerangkan variabel Y. Jika determinasi ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati 1), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel X adalah besar terhadap variabel Y.

Rumus koefisien determinasinya adalah sebagai berikut :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Kuadrat koefisien korelasi berganda

Hal ini menunjukkan model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Sebaliknya jika determinan ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh X terhadap variabel Y semakin kecil. Hal ini menunjukkan bahwa model yang digunakan semakin tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

#### D. Uji Hipotesis

Setelah model regresi memenuhi syarat asumsi klasik, maka akan digunakan untuk menganalisis regresi melalui pengujian hipotesis sebagai berikut :

##### a. Uji F (Simultan)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat dan sekaligus juga untuk menguji hipotesis kedua. b. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi stres kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis Ha1 dan Ha2.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan SPSS versi 25.00 dengan kriteria berdasarkan nilai r hitung sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung > r tabel atau - r hitung < - r tabel maka pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung < r tabel atau - r hitung > - r tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Pengujian ini dilakukan pada 30 orang responden, maka df (*degree of freedom*) = 30-k = 30-2 = 28, dengan  $\alpha$  = 5% maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,3610 (Ghozali, 2016), selanjutnya nilai r hitung akan dibandingkan dengan nilai r tabel seperti dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)			
Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Validitas
1	0,614	0,3610	Valid
2	0,782	0,3610	Valid
3	0,638	0,3610	Valid
4	0,446	0,3610	Valid
5	0,545	0,3610	Valid
6	0,696	0,3610	Valid
7	0,667	0,3610	Valid
Variabel Kepercayaan (X1)			
Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Validitas
1	0,751	0,3610	Valid
2	0,734	0,3610	Valid
3	0,814	0,3610	Valid
Variabel Kualitas Pelayanan (X2)			
Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Validitas
1	0,561	0,3610	Valid
2	0,462	0,3610	Valid
3	0,759	0,3610	Valid
4	0,575	0,3610	Valid
5	0,607	0,3610	Valid

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh poin pernyataan baik Variabel Kepuasan Pelanggan (Y), Variabel Kepercayaan (X1) maupun Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar dibandingkan nilai  $r$  tabel, hingga dapat disimpulkan jika seluruh pernyataan masing-masing variabel dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Menurut Sugiyono, (2013), Sebuah faktor dinyatakan reliabel/handal jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 25.00 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Konstanta	Reliabilitas
Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	0,753	0,6	Reliabel
Variabel Kepercayaan (X1)	0,811	0,6	Reliabel
Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	0,730	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*, semua variabel penelitian adalah reliabel/handal karena *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alat pengukuran dalam penelitian ini telah memenuhi uji reliabilitas (*reliable* dan dapat dipakai sebagai alat ukur).

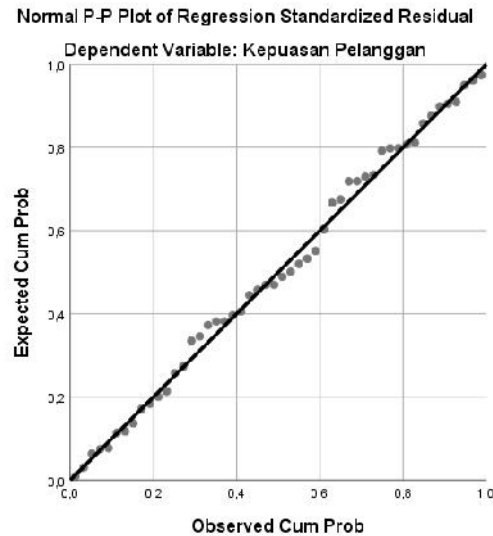
## 2. Uji Asumsi Klasik

Adapun pengujian terhadap asumsi klasik dengan program SPSS 25,00 yang dilakukan pada penelitian ini meliputi :

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Pengujian normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode, grafik dan statistik. Uji normalitas metode grafik dengan menggunakan normal probability plot, sedangkan uji normalitas metode statistik menggunakan uji *one sample Kolmogorov Smirnov Test*.

Uji normalitas menggunakan metode grafik dapat dilihat dalam gambar berikut :



Gambar 1. Normal P Plot

Data yang berdistribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal, jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2016).

Adapun hasil pengujiannya menggunakan SPSS 25.00 sebagai berikut :

Tabel 3. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov Test

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,67240771
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,048
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) Sig.		1,000 <sup>e</sup>
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,912
	Upper Bound	1,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

e. Based on 50 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Data diolah (2022)

Dari *output* dalam tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Monte Carlo Sig.*) seluruh variabel sebesar 1,000. Jika signifikansi lebih dari 0,05, maka nilai residual tersebut telah normal, sehingga dapat disimpulkan jika seluruh variabel berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dalam penelitian ini dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Adapun perhitungan nilai *tolerance* atau VIF dengan program *SPSS 25.00 for windows* dapat dilihat pada Tabel 4 berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Kepercayaan	,983	1,017
Kualitas Pelayanan	,983	1,017

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari Variabel Kepercayaan (X1) sebesar 0,983, Variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,983 di mana semuanya lebih besar dari 0,10 sedangkan nilai VIF dari Variabel Kepercayaan (X1) sebesar 1,017, Variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 1,017 di mana semuanya lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* semua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel bebas juga lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi gejala korelasi pada variabel bebas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dari model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan *Uji Glejser*, dalam uji *glejser*, apabila variabel independen signifikan secara statistik dalam mempengaruhi variabel dependen maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya apabila variabel independen tidak signifikan secara statistik dalam mempengaruhi variabel dependen maka tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Hal tersebut diamati dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% (Ghozali, 2016).

Hasil pengolahan data menggunakan *SPSS 25.00* menunjukkan hasil dalam tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,361	2,170		,167	,868
	Kepercayaan	,016	,121	,019	,131	,896
	Kualitas Pelayanan	,080	,092	,127	,868	,390

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Data diolah (2022)

Hasil uji *glejser* menunjukkan nilai signifikansi variabel Kepercayaan (X1) sebesar 0,896 dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,390 dimana seluruhnya lebih besar dari 0,050, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model penelitian ini.

### 3. Pengujian Regresi Linier Berganda

Pengujian regresi linear berganda menjelaskan besarnya peranan variabel Kepercayaan (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *SPSS 25.00 for windows*. Analisis masing-masing variabel dijelaskan dalam uraian berikut:

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	5,570	3,701	
	Kepercayaan	,214	,207	,111
	Kualitas Pelayanan	,958	,156	,659

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan hasil tersebut maka persamaan regresi linier berganda yang mempunyai formulasi :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots$ , sehingga diperoleh persamaan :  $Y = 5,570 + 0,214X_1 + 0,958X_2$ .

Deskripsi dari persamaan regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut :

- Nilai konstanta (a) sebesar **5,570** menunjukkan besarnya variabel Kepuasan Pelanggan (Y) jika variabel Kepercayaan (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) sama dengan nol.
- Nilai koefisien regresi variabel Kepercayaan X1 ( $b_1$ ) sebesar **0,214** menunjukkan besarnya peranan variabel Kepercayaan (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X2) konstan. Artinya apabila faktor variabel X1 meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel keputusan pembelian (Y) meningkat sebesar **0,214** satuan nilai dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X2) konstan.
- Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) ( $b_2$ ) sebesar **0,958** menunjukkan besarnya peranan variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan asumsi variabel Kepercayaan (X1) konstan. Artinya apabila faktor variabel Kualitas Pelayanan (X2) meningkat 1 satuan nilai, maka diprediksi variabel Kepuasan

Pelanggan (Y) meningkat sebesar **0,958** satuan nilai dengan asumsi variabel Kepercayaan (X1) konstan.

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi maka semakin baik kemampuan variabel bebas menerangkan variabel terikat. Jika determinasi ( $R^2$ ) semakin besar (mendekati 1), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel X adalah besar terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Nilai yang dipergunakan dalam melihat koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah pada kolom *adjusted R square*. Hal tersebut dikarenakan nilai *adjusted R square* tidak rentan pada penambahan variabel bebas. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.16 berikut :

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	,682 <sup>a</sup>	,466	,443	2,72868	,466	20,467	2	47	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui besarnya nilai *adjusted R square* sebesar 0,443 atau 44,3%. Hal ini menunjukkan jika Variabel Kepercayaan (X1) dan Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dapat menjelaskan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 44,3%, sisanya sebesar 55,7% (100% - 44,3%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti harga, keputusan pembelian, kualitas produk dan lain sebagainya yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

## B. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji t (Parsial)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, uji hipotesis parsial dilakukan pada setiap variabel independen seperti pada Tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Uji Parsial (t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,570	3,701		1,505	,139
Kepercayaan	,214	,207	,111	1,031	,308
Kualitas Pelayanan	,958	,156	,659	6,129	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data diolah (2022)

### a. Uji Hipotesis Pengaruh Variabel Kepercayaan (X1) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Tolak hipotesis jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  atau nilai Sig.  $> 0,05$
- 2) Terima hipotesis jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau Sig.  $< 0,05$

Dari tabel 8 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,031 Dengan  $\alpha = 5\%$ ,  $t_{tabel}$  (5%; n (50 sampel)-k (2 variabel bebas) = 48) diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,0106 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  (1,031)  $< t_{tabel}$  (2,0106), demikian pula dengan nilai signifikansinya sebesar 0,308  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan hipotesis pertama ditolak, artinya Variabel Kepercayaan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simamora (2018), dengan judul Pengaruh



Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Medan.

#### b. Uji Hipotesis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut :

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Tolak hipotesis jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$  atau nilai Sig.  $> 0,05$
- 2) Terima hipotesis jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau nilai Sig.  $< 0,05$

Dari tabel 4.19 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,129 Dengan  $\alpha = 5\%$ ,  $t_{tabel}$  (5%; n-k = 48) diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,0106 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  (6,129)  $> t_{tabel}$  (2,0106), dan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima, artinya Variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Simamora (2018), dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Medan.

#### 2. Uji F (Simultan)

Uji ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel 9 berikut :

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (F)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	304,774	2	152,387	20,467	,000 <sup>b</sup>
	Residual	349,946	47	7,446		
	Total	654,720	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

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

Sumber : Data diolah (2022)

Bentuk pengujian hipotesis berdasarkan statistik dapat dijabarkan sebagai berikut:

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- a) Hipotesis diterima jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai Sig.  $< 0,05$ .
- b) Hipotesis ditolak jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai Sig.  $> 0,05$ .

Dari tabel 4.16 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,467 Dengan  $\alpha = 5\%$ , dk pembilang : k-2 dk penyebut : n-k-1 = (5%; 2 ; 47) diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,20 Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  20,467  $> F_{tabel}$  2,72, dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima, artinya variabel Kepercayaan, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian ini sesuai dengan Simamora (2018), dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Medan.

#### KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan (X1) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab – bab sebelumnya, dengan mengacu pada hipotesis yang dirumuskan dan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ), maka dapat disimpulkan beberapa hal diantaranya sebagai berikut:

1. Kepercayaan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada *Lion Parcel* di Kota Tebing Tinggi.
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada *Lion Parcel* di Kota Tebing Tinggi.
3. Kepercayaan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada *Lion Parcel* di Kota Tebing Tinggi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dinyanti, S. (2021). *Digital Repository Universitas Jember* (Issue September 2019).
- Ghozali, I. H. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 25* (Abadi Tejokusumo (ed.); Edisi 8). Undip.
- Lestari, A. D., & Hidayat, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Globat Jet Express (J&T) Surabaya*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(7).
- Ningtyas, M. (2014). *Farmankoterapi Depresi Dan Pengaruh Jenis Kelamin Terhadap Efikasi Antidepresan* metode penelitian, 32-41.
- Simamora, W. S. (2018). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Medan*. *Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara*, 8–13.
- Solihin, D. (2020). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 38–51.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. In *Alfabeta* (Issue 465).
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8.
- Sugiyono. (2017b). *Uji Formalitas*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Tania. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel di Batam*. 1–52.