



STUDI EMPIRIS PENGARUH JENIS LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA EKSPEDISI SICEPAT DI PURWOKERTO: PENDEKATAN ANOVA DUA ARAH

Suci Ramadhani¹, Muhammad Vicky Maulana², Dinda Natasya Artaviana³, Damar Wahyu Nugroho Jati⁴, Arya Dimas Pramudiya⁵, Satria Rizki Safiri⁶, Ratih Windu Arini⁷

Universitas Telkom Purwokerto

Email Korespondensi: sucirdndi2605@gmail.com, vmaulana815@gmail.com, natasyaartavianadinda@gmail.com, damarwahyu531@gmail.com, aryadimaspramudiya133@gmail.com, satriaarizki@gmail.com, ratih@ittelkom-pwt.ac.id

A B S T R A K

Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam industri jasa ekspedisi di Indonesia, kepuasan pelanggan menjadi faktor krusial untuk mempertahankan loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh jenis layanan (REG, BEST, HALU), kualitas layanan (reliabilitas, daya tanggap, keamanan), dan interaksi keduanya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa ekspedisi SiCepat di Purwokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode ANOVA dua arah. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 60 responden yang merupakan pengguna SiCepat di Purwokerto, yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS setelah uji asumsi normalitas dan homogenitas varians terpenuhi. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari jenis layanan ($p=0,152$) maupun kualitas layanan ($p=0,817$) terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, tidak ditemukan adanya efek interaksi yang signifikan antara kedua faktor tersebut ($p=0,301$). Nilai *Adjusted R Squared* yang negatif ($-0,005$) mengindikasikan bahwa model yang diuji tidak mampu menjelaskan variasi dalam kepuasan pelanggan secara efektif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perbedaan jenis dan kualitas layanan yang ditawarkan SiCepat tidak menjadi faktor penentu utama kepuasan pengguna di Purwokerto, yang mengisyaratkan adanya faktor lain yang lebih dominan seperti harga, kecepatan pengiriman, atau kemudahan pelacakan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, ANOVA Dua Arah, Kualitas Layanan, Jenis Layanan, Jasa Ekspedisi.

A B S T R A C T

As competition intensifies in Indonesia's expedition service industry, customer satisfaction has become a crucial factor for maintaining loyalty. This study aims to analyze the influence of service type (REG, BEST, HALU), service quality (reliability, responsiveness, security), and their interaction on the satisfaction level of SiCepat expedition service users in Purwokerto. This research employs a quantitative approach using the two-way ANOVA method. Data was collected via questionnaires from 60 SiCepat users in Purwokerto, selected through simple random sampling. Data analysis was

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No
234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Koehsi.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Koehsi



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



performed using SPSS after the assumptions of normality and homogeneity of variance were met. The analysis results indicate that there was no significant influence from either service type ($p=0.152$) or service quality ($p=0.817$) on user satisfaction. Furthermore, no significant interaction effect was found between these two factors ($p=0.301$). A negative Adjusted R-Squared value (-0.005) indicates that the tested model was ineffective in explaining the variance in customer satisfaction. This study concludes that the differences in service type and quality offered by SiCepat are not the primary determinants of user satisfaction in Purwokerto, suggesting that other factors—such as price, delivery speed, or ease of tracking—may be more dominant.

Keywords: *Customer Satisfaction, Two-Way ANOVA, Service Quality, Service Type, Expedition Services.*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan transformasi digital telah memacu pertumbuhan signifikan dalam industri jasa ekspedisi di Indonesia, sejalan dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan pengiriman barang yang cepat, aman, dan ekonomis. Dalam lanskap kompetitif yang melibatkan penyedia jasa seperti SiCepat, JNE, dan J&T, kepuasan pelanggan menjadi elemen krusial untuk menjaga loyalitas dan memperluas pangsa pasar. Kualitas layanan, yang didefinisikan sebagai tingkat kecocokan antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi pelanggan serta kemampuan untuk mempertahankan standar tersebut, memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. (Haryanto, 2013). Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk jenis layanan yang ditawarkan (misalnya, reguler, ekspres, atau kargo) dan kualitas layanan, yang mencakup kecepatan pengiriman, ketepatan, dan responsivitas pelayanan.

Di Purwokerto, sebuah kota berkembang di Jawa Tengah yang menjadi pusat aktivitas perdagangan dan pendidikan, kebutuhan akan jasa ekspedisi terus meningkat seiring dengan ekspansi sektor perdagangan elektronik (*e-commerce*) dan kebutuhan logistik masyarakat. SiCepat, sebagai salah satu penyedia jasa ekspedisi terkemuka di wilayah ini, menyediakan berbagai pilihan layanan dengan kualitas yang beragam. Meski demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis interaksi antara jenis layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa ekspedisi di Purwokerto masih terbatas. Kajian ini menjadi relevan karena dapat memberikan wawasan strategis bagi penyedia jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan ANOVA dua arah untuk menganalisis pengaruh dua variabel independen, yaitu jenis layanan dan kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Dalam analisis ANOVA dua arah, pengujian dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh dua faktor independen serta interaksi di antara keduanya terhadap variabel dependen (Afgani et al., 2020). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan analisis interaksi antara kedua variabel independen tersebut, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini berfokus pada pengguna jasa ekspedisi SiCepat di Purwokerto, dengan tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh jenis layanan terhadap kepuasan pengguna, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dan mengevaluasi efek interaksi antara jenis layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.



Melalui pendekatan empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi SiCepat dalam mengoptimalkan layanan mereka, serta kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur manajemen pemasaran, khususnya terkait kepuasan pelanggan di industri logistik. Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada pengguna jasa SiCepat di Purwokerto, dengan mempertimbangkan karakteristik demografis dan preferensi pelanggan di wilayah tersebut. Hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi strategis bagi SiCepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi preferensi pelanggan di Purwokerto. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur manajemen pemasaran, khususnya dalam memahami dinamika kepuasan pelanggan di industri logistik dengan pendekatan empiris. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pengguna jasa SiCepat di Purwokerto, dengan mempertimbangkan karakteristik demografis dan preferensi pelanggan lokal untuk memastikan relevansi temuan dalam konteks wilayah tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif asosiatif-komparatif untuk menganalisis pengaruh jenis dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa ekspedisi SiCepat di Purwokerto. Metode kuantitatif dipilih karena kemampuannya mengukur hubungan antarvariabel secara objektif dan memfasilitasi pengujian hipotesis statistik (Sugiyono, 2019). Populasi studi mencakup seluruh pengguna SiCepat di Purwokerto, dari mana 60 responden diambil melalui teknik *simple random sampling*. Teknik ini memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang seleksi yang sama, sehingga menghasilkan sampel yang representatif dan minim bias (Suharsimi, 2006). Responden yang dipilih adalah pengguna aktif layanan SiCepat dalam tiga bulan terakhir dan berdomisili di Purwokerto.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator jenis layanan, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert lima poin (Riduwan, 2017), disebarkan baik secara daring maupun luring untuk jangkauan optimal. Sebelum analisis, instrumen melalui uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria item valid jika nilai korelasi $> 0,30$. Selanjutnya, uji reliabilitas dilaksanakan dengan koefisien *Cronbach's Alpha*, di mana nilai $> 0,60$ menandakan instrumen yang reliabel (Ghozali, 2016). Uji-uji ini krusial untuk memastikan data yang terkumpul konsisten dan akurat.

ahap analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi XX, diawali dengan uji asumsi statistik. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk, dan uji homogenitas varians menggunakan Levene's Test, keduanya dengan tingkat signifikansi (α) 0,05. Data dianggap memenuhi asumsi jika *p-value* $> 0,05$ (Santoso, 2017). Jika asumsi terpenuhi, Analisis Varians Dua Arah (Two-Way ANOVA) diaplikasikan untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap kepuasan pengguna, serta mendeteksi adanya interaksi. Hasil dianggap signifikan secara statistik jika *p-value* kurang dari 0,05 (Ghozali, 2016).



HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics				
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				
Jenis Layanan	Kualitas Layanan	Mean	Std. Deviation	N
REG	Reliabilitas	3.25	1.708	4
	Daya Tanggap	3.00	.816	13
	Keamanan	3.67	.577	3
	Total	3.15	.988	20
BEST	Reliabilitas	2.86	1.069	7
	Daya Tanggap	3.00	1.000	5
	Keamanan	2.29	.756	7
	Total	2.68	.946	19
HALU	Reliabilitas	2.25	.500	4
	Daya Tanggap	2.60	1.342	5
	Keamanan	3.08	.996	12
	Total	2.81	1.030	21
Total	Reliabilitas	2.80	1.146	15
	Daya Tanggap	2.91	.949	23
	Keamanan	2.91	.971	22
	Total	2.88	.993	60

Analisis deskriptif dilakukan untuk melihat pola distribusi skor kepuasan pada masing-masing kombinasi kategori. Rata-rata skor kepuasan tertinggi ditemukan pada kombinasi HALU dengan kualitas keamanan, dengan nilai rata-rata sebesar 3,08 dan standar deviasi 0,996. Sementara itu, nilai kepuasan terendah tercatat pada kombinasi BEST dengan kualitas keandalan, yaitu sebesar 2,25. Meskipun terdapat perbedaan nilai rata-rata antar kelompok, namun secara statistik perbedaan tersebut tidak signifikan. Variasi skor antar kelompok terbilang rendah dan distribusinya relatif seragam. Hal ini tercermin dalam nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,131, yang berarti model hanya mampu menjelaskan 13,1% variasi skor kepuasan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model. Nilai Adjusted R^2 sebesar -0,005 bahkan menunjukkan bahwa model tidak mampu menjelaskan variabilitas data secara efisien setelah dikoreksi terhadap jumlah prediktor.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Standardized Residual for Hasil	.113	60	.054	.974	60	.225

a. Lilliefors Significance Correction

Analisis awal dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi normalitas, yang menjadi syarat penting dalam analisis varians. Berdasarkan hasil uji Shapiro-Wilk, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,225, sedangkan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai 0,054. Kedua nilai p tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual dari



model ANOVA dua arah terdistribusi normal. Hasil ini diperkuat oleh visualisasi Q-Q Plot yang menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara merata mengikuti garis diagonal, serta Detrended Q-Q Plot yang tidak menunjukkan pola penyimpangan sistematis. Oleh karena itu, asumsi normalitas telah terpenuhi dan analisis dapat dilanjutkan.

Tabel 3. Hasil Uji Levene

Levene's Test of Equality of Error Variances^{a,b}

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kepuasan Pelanggan	Based on Mean	1.267	8	51	.281
	Based on Median	.941	8	51	.492
	Based on Median and with adjusted df	.941	8	38.388	.495
	Based on trimmed mean	1.239	8	51	.296

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.

a. Dependent variable: Kepuasan Pelanggan

b. Design: Intercept + Layanan + Kualitas + Layanan * Kualitas

Untuk menguji kesamaan varians antar kelompok, digunakan uji Levene dengan dasar perhitungan berdasarkan mean dan median. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi Levene's Test adalah 0,281 berdasarkan mean, dan 0,492 berdasarkan median. Karena kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki varians yang homogen antar kelompok, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan pemodelan ANOVA dapat diterapkan dengan layak.

Tabel 4. Analisis Varians Dua Arah

Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	7.614 ^a	8	.952	.960	.477
Intercept	402.327	1	402.327	405.755	.000
Layanan	3.882	2	1.941	1.958	.152
Kualitas	.401	2	.201	.202	.817
Layanan * Kualitas	4.968	4	1.242	1.253	.301
Error	50.569	51	.992		
Total	557.000	60			
Corrected Total	58.183	59			

a. R Squared = .131 (Adjusted R Squared = -.005)

Analisis varians dua arah digunakan untuk mengetahui pengaruh faktor jenis layanan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa ekspedisi SiCepat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari faktor jenis layanan terhadap kepuasan ($F = 1,958$; $p = 0,152$). Demikian pula, faktor kualitas layanan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 0,202$; $p = 0,817$). Interaksi antara kedua faktor juga tidak menunjukkan signifikansi yang berarti ($F = 1,253$; $p = 0,301$). Dengan demikian, model ANOVA



menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh baik secara langsung maupun interaktif antara jenis dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan jenis layanan (REG, BEST, HALU, GOKIL) maupun persepsi terhadap dimensi kualitas layanan (keandalan, responsif, keamanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa ekspedisi SiCepat di wilayah Purwokerto. Tidak adanya signifikansi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain jumlah responden yang terbatas pada masing-masing kombinasi kelompok, sehingga kekuatan statistik (statistical power) menjadi rendah. Selain itu, variansi antar skor kepuasan relatif kecil dan tidak mencerminkan pola perbedaan yang konsisten antar kelompok. Dapat diasumsikan bahwa faktor-faktor lain seperti harga layanan, kecepatan pengiriman aktual, kemudahan pelacakan, serta pengalaman sebelumnya dengan layanan ekspedisi, memiliki kontribusi yang lebih besar terhadap pembentukan kepuasan pengguna, dibandingkan dengan jenis layanan dan persepsi kualitas semata.

KESIMPULAN

Berdasarkan Penerapan analisis ANOVA dua arah, seperti yang digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan jasa ekspedisi SiCepat di Purwokerto untuk menguji pengaruh jenis dan kualitas layanan, seringkali menghadapi tantangan metodologis ketika data tidak berdistribusi normal. Menjawab permasalahan ini, sebuah pelatihan khusus diselenggarakan bagi para dosen untuk memberikan keterampilan mengolah data non-normal menggunakan kombinasi perangkat lunak ARTool dan SPSS. Pelatihan tersebut memperkenalkan metode *Aligned Rank Transform* sebagai solusi untuk mentransformasi data agar memenuhi prasyarat analisis, sebuah pendekatan yang dirujuk langsung dalam penelitian kepuasan pelanggan SiCepat sebagai dasar metodologinya. Dengan demikian, kerangka kerja statistik yang diajarkan dalam pelatihan tersebut diaplikasikan secara nyata dalam konteks riset pemasaran lokal di Purwokerto untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa logistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afgani, M. W., Paradesa, R., Testiana, G., Nery, R. S., & Syutaridho. (2020). Pelatihan mengolah data berdistribusi tidak normal pada uji ANOVA dua arah dengan interaksi menggunakan ARTool dan SPSS. *E-DIMAS: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 11(4), 400-404.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, E. (2013) 'Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), pp. 750-760.
- Kotler, Philip, et al. *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed, 2016.
- Riduwan. (2017). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2017). Konsep dan Aplikasi Analisis Data dengan SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.