



## Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Muhammad Fauzan<sup>1\*</sup>, Ade Khadijatul Z Hrp, Muhlisah Lubis<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Indonesia

<sup>1\*</sup> [muhammadfauzan080203@gmail.com](mailto:muhammadfauzan080203@gmail.com), <sup>2</sup> [Adekhadijatu04@gmail.com](mailto:Adekhadijatu04@gmail.com), <sup>3</sup> [lubismuhlisah14@gmail.com](mailto:lubismuhlisah14@gmail.com)

Alamat: Jl. Prof. Dr. Andi Hakim Nst Komplek Stain, Pidoli Lombang, Kec.Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22976

Korespondensi penulis: [muhammadfauzan080203@gmail.com](mailto:muhammadfauzan080203@gmail.com)

**Abstract:** *This research aims to determine the influence of service quality on customer satisfaction at Suru-Suru All Delivery Panyabungan, Mandailing Natal Regency. The type of research is quantitative research. Data collection techniques are by observation and distributing questionnaires. This research involved a sample of 86 respondents using the Slovin formula. All tests were carried out using the SPSS version 25 program. The results of this research were that service quality had a partial effect on customer satisfaction at Suru-Suru All Delivery Panyabungan, Mandailing Natal Regency. The partial test value (t) on the service quality variable (X) was 3.769 with a value  $t_{table}$  is 1.663. So the  $t_{count}$  value is greater than  $t_{table}$  ( $3.768 > 1.663$ ), then the service quality variable (X) has a positive and significant impact on customer satisfaction (Y). This shows that the first hypothesis ( $H_a$ ) is accepted. This means that "the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction" which has also been proven successfully by this research with an R Square value obtained of 0.145 multiplied by 100% to 14.5%. while 85.5% is explained by other variables. Apart from that, the service quality variable has a low relationship with customer satisfaction at Suru-Suru All Delivery, Panyabungan District, Mandailing Natal Regency, amounting to 0.380.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Quantitative research*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi dan penyebaran kuesioner. Penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 86 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Seluruh pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Nilai uji parsial (t) pada variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 3,769 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,663. Sehingga nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,768 > 1,663$ ), maka variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_a$ ) diterima. Artinya "variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan" yang juga dibuktikan berhasil oleh penelitian ini dengan nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,145 dikalikan 100% menjadi 14,5%. sedangkan 85,5% dijelaskan oleh variabel lain. Selain itu variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang rendah terhadap kepuasan pelanggan di Suru-Suru All Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal sebesar 0,380.

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Penelitian kuantitatif

### 1. LATAR BELAKANG MASALAH

Bisnis makanan berbasis internet adalah salah satu dari banyak bisnis digital yang mengalami pertumbuhan yang semakin pesat. Sekitar 75% pasar Indonesia dimiliki oleh layanan GoFood. Meskipun demikian, GoFood masih belum mencapai kota-kota kecil di Indonesia. Misalnya, orang-orang di Mandailing Natal masih menggunakan layanan pengiriman pesan-antar lokal yang diciptakan oleh anak-anak muda di daerah tersebut. Salah satu bisnis pesan antar yang saat ini berkembang pesat dan sangat disukai oleh pelanggan

*Received September 19, 2024; Revised Oktober 05, 2024; Accepted Oktober 19, 2024; Published Oktober 21, 2024*

adalah Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Keberadaannya akan semakin dinikmati sesuai dengan tanggapan pelanggan dan mutu pelayanan yang diberikan.

Banyak layanan pengiriman online lokal yang tersedia di Mandailing Natal, termasuk Suru-Suru All Delivery, Marpoken Delivery, Joker Delivery, GMS Delivery, dan Amanah Delivery, tetapi Suru-Suru All Delivery adalah layanan pengiriman online yang paling populer di kalangan penduduk lokal. Meskipun harga ongkos kirim Suru-Suru All Delivery lebih mahal dibandingkan dengan pesaingnya, Suru-Suru All Delivery menawarkan layanan yang luar biasa yang akan membuat pelanggan puas. Jumlah pelanggan tetap Suru-Suru All Delivery mencapai lebih dari seratus setiap hari, yang menunjukkan kepuasan pelanggan. Perkembangan jumlah pelanggan dari hari pertama beroperasi hingga saat ini juga menunjukkan kepuasan pelanggan.

Dalam sebuah perusahaan, kepuasan pelanggan sangat penting karena dengan mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai kesetiaan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang mereka gunakan. Seseorang dianggap sebagai pelanggan jika mereka membeli barang atau jasa yang ditawarkan berulang kali dalam jangka waktu tertentu. Jika mereka tidak membeli barang atau jasa tersebut dalam jangka waktu tertentu, mereka hanya dapat disebut konsumen (**Hurriyanti, 2020**).

Mutu pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya, kualitas layanan dapat diukur dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memastikan bahwa pesan dikirim dengan cepat sehingga mengimbangi harapan pelanggan (**Tjiptono, 2014**).

Melayani pelanggan dengan baik, ramah, bertanggung jawab, dan memiliki etika yang baik adalah salah satu bentuk pelayanan Suru-Suru All Delivery di masyarakat. Ini membuat pelanggan senang dan puas. Kemampuan layanan yang baik akan berdampak positif pada suatu bisnis, salah satunya adalah bahwa bisnis akan mendapatkan keuntungan dalam jangka Panjang.

**Tabel 1.** Data Pelanggan Suru-Suru All Delivery Panyabungan

No.	Hari	Tanggal, Bulan dan Tahun	Jumlah Pelanggan
1.	Senin	27 Mei 2024	80 orang
2.	Selasa	28 Mei 2024	85 orang
3.	Rabu	29 Mei 2024	80 orang
4.	Kamis	30 Mei 2024	90 orang
5.	Jumat	31 Mei 2024	70 orang

6.	Sabtu	1 Juni 2024	100 orang
7.	Minggu	2 Juni 2024	100 orang
<b>Jumlah</b>			605 orang

*Sumber: Data primer Suru-Suru All Delivery Panyabungan*

Menurut tabel 1 diatas, jumlah pelanggan pada Hari Senin adalah 80 orang, Selasa 85 orang, Rabu 80 orang, Kamis 90 orang, Jum'at 70 orang, dan Sabtu dan Minggu 100 orang. Jadi, dari Hari Senin hingga Minggu, jumlah pelanggan Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal tidak stabil setiap hari. Ini disebabkan oleh beberapa hal, termasuk harga kirim yang cukup mahal dibandingkan dengan metode pengiriman lainnya, persaingan di pasar yang semakin ketat, pelayanan yang belum maksimal, ketidaksesuaian pesanan pelanggan dengan apa yang dibeli oleh driver, dan waktu pengiriman yang cukup lama.

**Tabel 2.** Perbandingan Efisiensi Waktu Pengantaran Pesanan Delivery Online Panyabungan

No.	Nama Delivery Online	Efisiensi Waktu Pengantaran Pesanan
1.	Suru-Suru All Delivery	45 menit
2.	Marpoken Delivery	30 menit
3.	Joker Delivery	40 menit
4.	GMS Delivery	30 menit
5.	Amanah Delivery	30 menit

*Sumber: Data primer Suru-Suru All Delivery Panyabungan*

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa efisiensi waktu pengantaran pesanan dari Suru-Suru All Delivery Panyabungan kepada pelanggan selama 45 menit, efisiensi waktu pengantaran pesanan dari Marpoken Delivery selama 30 menit, efisiensi waktu pengantaran pesanan dari Joker Delivery selama 40 menit, efisiensi waktu pengantaran pesanan dari GMS Delivery selama 30 menit dan efisiensi waktu pengantaran pesanan dari Amanah Delivery selama 30 menit. Meskipun efisiensi waktu pengantaran pesanan Suru-Suru All Delivery Panyabungan cukup lama dibandingkan jasa *delivery* online yang lain, akan tetapi Suru-Suru All Delivery Panyabungan memiliki kepuasan pelanggan yang tinggi terbukti dari jumlah pelanggan mereka sebanyak 605 orang setiap minggu. Kepuasan pelanggan Suru-Suru All Delivery Panyabungan juga bisa dilihat dari perkembangan jumlah pelanggan dari pertama beroperasi sampai sekarang.

Mutu pelayanan yang diberikan oleh penyedia pengiriman online antara lain termasuk kecepatan admin dalam merespon pelanggan, ketepatan dalam melayani pelanggan, dan kesesuaian dengan pesanan pelanggan. Namun, pelanggan sering mengeluh tentang keterlambatan driver dalam memenuhi pesanan pelanggan. Sebuah survei yang dilakukan oleh

peneliti ke pelanggan Suru-Suru All Delivery menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan mengatakan bahwa pengiriman pesannya membutuhkan waktu yang lama.

Menurut saudari Ainun, seorang pelanggan Suru-Suru All Delivery, mutu pelayanannya cukup baik karena admin merespon pelanggan dengan cepat, tetapi driver agak lama melayani pelanggan (**Ainun, 2024**). Hal yang sama juga pada saudara Ridwan mengatakan bahwa driver memberikan layanan yang buruk dengan waktu yang lama dan tidak efisien. Padahal secara teori, mutu layanan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan (**Ridwan, 2024**).

Dari latar belakang diatas, maka permasalahan yang terjadi pada Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal adalah tarif harga ongkos kirim jasa Suru-Suru All Delivery cukup mahal diantara jasa *delivery online* yang lain, efisiensi waktu pengiriman atau pengantaran pesanan pelanggan masih kurang baik dari driver Suru-Suru All Delivery, ketidaksesuaian pesanan pelanggan dengan apa yang dibelikan oleh *driver* Suru-Suru All Delivery Panyabungan dan kenaikan biaya tambahan oleh Suru-Suru All Delivery Panyabungan yang dikenakan apabila melebihi jumlah pengorderan. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul penelitian tentang “**Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal**”.

## **2. KAJIAN TEORI**

### **Mutu Pelayanan**

Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pemahaman ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan (**Tjiptono, 2019**). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (**Hendro & Syamswana, 2017**). Mutu pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung (**Kotler & Armstrong, 2019**). Adapun indikator-indikator mutu pelayanan terdiri dari sebagai berikut:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Daya tanggap (*responsiveness*)
- c. Jaminan (*assurance*)

- d. Empati (*empathy*)
- e. Bukti fisik (*tangibles*) (Kotler & Armstrong, 2017).

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan atau satisfaction dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik) dan “facto” (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Minard, 2014).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Adapun atribut-atribut untuk mengukur pembentukan kepuasan konsumen diantaranya

- a. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait
- c. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan seorang konsumen untuk dapat merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau

Ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. *Ghost shopping*
- c. *Lost customer analysis*
- d. Survei kepuasan pelanggan

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif lebih sistematis, terencana, terstruktur, dan jelas dari awal hingga akhir penelitian karena masalah yang diteliti lebih umum memiliki cakupan yang luas dan tingkat variasi yang kompleks. (Siregar, 2021).

### **Populasi dan Sampel**

- a. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 605 pelanggan yang diambil dari Hari Senin, 27 Mei 2024 sampai dengan Hari Minggu, 02 Juni 2024.
- b. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.. Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 orang (**Suharsimi, 2020**). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

- n = Ukuran sampel/jumlah responden  
N = Ukuran populasi  
e = Margin error yaitu 10% atau 0,10

Untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{605}{1+605(0,1)^2}$$

$$n = \frac{605}{1+605(0,01)}$$

$$n = \frac{605}{1+6,05}$$

$$n = \frac{605}{7,05}$$

$$n = 85,81 \text{ atau dibulatkan menjadi } 86.$$

Berdasarkan perhitungan diatas, jumlah sampel diperoleh sebanyak 86 responden. Sedangkan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kebetulan bertemu dengan peneliti (**Suharsimi, 2020**).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh prosedur pengumpulan data dengan memilih metode pengumpulan data yang tepat akan mendapatkan data yang relevan dan akurat. Penelitian ini mengumpulkan data melalui beberapa metode, yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Dokumentasi
- c. Angket (kuesioner)

### **Teknik Analisis Data**

Adapun teknik yang digunakan untuk menganalisis data penelitian ini diantaranya adalah:

- a. Uji Validitas dan Reliabilitas
- b. Uji Asumsi Klasik
- c. Uji Regresi Linear Sederhana
- d. Uji Hipotesis

## **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Suru-Suru All Delivery Kecamatan Panyabungan**

Suru-Suru All Delivery Panyabungan adalah sebuah perusahaan pelayanan jasa antar (*delivery online*) pertama di Panyabungan. Kantor Suru-Suru All Delivery Panyabungan berlokasi di Jl. Bermula VI, Sipolu-Polu, Kecamatan Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Sebelumnya, kantor Suru-Suru All Delivery Panyabungan berada di Jl. Willem Iskandar. Suru-Suru All Delivery Panyabungan didirikan oleh Bapak Irhamuddin Nasution selaku Direktur Suru-Suru All Delivery Panyabungan dan juga beberapa rekan lainnya.

### **Pengujian Hipotesis**

- a. Uji Validitas dan Reliabilitas
  - 1) Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengevaluasi validitas setiap pernyataan penelitian. Uji validitas pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah elemen dalam kuesioner cukup tepat untuk diukur (**Priyatno, 2019**). Nilai signifikansi hasil korelasi suatu instrumen dianggap valid apabila nilainya lebih besar dari 0,05 atau 5% atau  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (**Abdullah, 2018**). Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  dibandingkan untuk melakukan uji signifikansi. Jadi  $n$  adalah jumlah sampel. Maka *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  adalah  $86-2 = 84$ . Sehingga,  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini berada di urutan ke 84 dengan signifikansi 5% atau 0,05 yaitu sebesar 0,212.

1) Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Variabel Mutu Pelayanan (X)

Penyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig.	Hasil
Pernyataan 1	0,346	0,212	5%	Valid
Pernyataan 2	0,590	0,212	5%	Valid
Pernyataan 3	0,731	0,212	5%	Valid
Pernyataan 4	0,489	0,212	5%	Valid
Pernyataan 5	0,518	0,212	5%	Valid
Pernyataan 6	0,332	0,212	5%	Valid
Pernyataan 7	0,686	0,212	5%	Valid
Pernyataan 8	0,519	0,212	5%	Valid
Pernyataan 9	0,527	0,212	5%	Valid
Pernyataan 10	0,429	0,212	5%	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas variabel mutu pelayanan atau variabel (X). Kesimpulannya adalah bahwa angket yang meliputi variabel mutu pelayanan dari pernyataan 1 hingga pernyataan 10 dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,346, 0,590, 0,731, 0,489, 0,518, 0,332, 0,686, 0,519, 0,527 dan 0,429.

2) Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Sig.	Hasil
Pernyataan 1	0,281	0,212	5%	Valid
Pernyataan 2	0,725	0,212	5%	Valid
Pernyataan 3	0,482	0,212	5%	Valid
Pernyataan 4	0,603	0,212	5%	Valid
Pernyataan 5	0,581	0,212	5%	Valid
Pernyataan 6	0,512	0,212	5%	Valid
Pernyataan 7	0,512	0,212	5%	Valid
Pernyataan 8	0,757	0,212	5%	Valid
Pernyataan 9	0,380	0,212	5%	Valid
Pernyataan 10	0,589	0,212	5%	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan atau variabel (Y). Kesimpulannya adalah bahwa angket yang meliputi variabel kepuasan pelanggan dari pernyataan 1 hingga pernyataan 10 dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,281, 0,725, 0,482, 0,603, 0,581, 0,512, 0,512, 0,757, 0,380 dan 0,589.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah data yang dibuat dapat diandalkan atau tidak. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel dilakukan uji statistik dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* yang didasarkan pada rata-rata korelasi



data instrumen pengukuran. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 atau 60% (Priyatno, 2019).

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	$\alpha = 0,05$	Hasil
1.	Mutu Pelayanan (X)	<b>0,693</b>	0,60	<b>Reliabel</b>
2.	Kepuasan Pelanggan (Y)	<b>0,734</b>	0,60	<b>Reliabel</b>

Sumber: Hasil output SPSS versi 25 (data diolah) 2024

Berdasarkan tabel 5 menjelaskan bahwa variabel mutu pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan reliabel. Nilai *cronbach alpha* dari variabel mutu pelayanan (X) lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,693 dan nilai *cronbach alpha* variabel kepuasan pelanggan (Y) juga lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,734.

b. Uji Asumsi Klasik

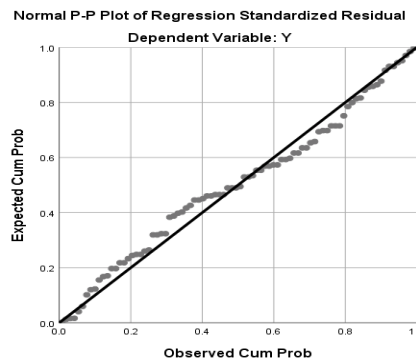
1) Normalitas

Uji normalitas yang juga disebut sebagai uji kesesuaian model digunakan untuk menentukan apakah model yang diusulkan sesuai dengan data. Penelitian ini akan menggunakan uji normalitas berdasarkan nilai Kolmogorov-Smirnov. Apabila terdapat signifikansi lebih dari 5% atau 0,05 maka data dianggap berdistribusi normal (Sani & Maharani, 2021).

**Tabel 6.** Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Mutu_Pelayanan	Unstandardized Residual
N		86	86
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	42.7326	.0000000
	Std. Deviation <sup>b</sup>	3.67959	3.65790630
Most Extreme Differences	Absolute	.075	.080
	Positive	.052	.075
	Negative	-.075	-.080
Test Statistic		.075	.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			

Berdasarkan tabel 6 diatas, diperoleh nilai signifikansi (*Asymptotic Sig. 2-tailed*) variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,200. Nilai signifikansi ini menunjukkan bahwa data variabel mutu pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) terdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% ( $0,200 > 0,05$ ).



**Gambar 1.** Grafik P-Plot

Gambar 1 diatas menunjukkan grafik P-Plot. Grafik P-Plot digunakan untuk melihat penyebaran item pada garis diagonal. Jika garis regresi menyebar di sekitar diagonal tersebut, maka menunjukkan bahwa model regresi berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas (**Ghozali, 2018**).

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Terjadinya perbedaan varian residual selama periode pengamatan tertentu dikenal sebagai heteroskedastisitas. Uji koefisien korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk memeriksa heteroskedastisitas. Ini menunjukkan hubungan antara hasil regresi absolut dan residual dengan semua variabel bebas. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tidak berubah, maka disebut uji homoskedastisitas. Jika variasi terjadi, maka disebut uji heteroskedastisitas (**Nur Asnawi & Masyuri, 2019**). Kriteria untuk pengambilan keputusan heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

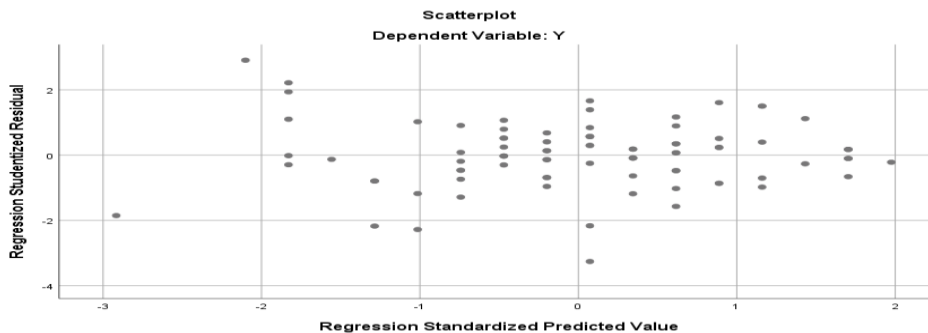
- a) Jika signifikansi hasil korelasi kurang dari 0,05 maka persamaan regresi mengandung heteroskedastisitas.
- b) Jika signifikansi hasil korelasi lebih besar dari 0,05 maka persamaan regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

**Tabel 7.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Mutu_Pelayan an	Unstandardiz ed Residual
Spearman' s rho	Mutu_Pelayan an	Correlation Coefficient	1.000	.037
		Sig. (2- tailed)	.	<b>.734</b>
		N	86	86
	Unstandardize d Residual	Correlation Coefficient	.037	1.000
		Sig. (2- tailed)	<b>.734</b>	.
		N	86	86

Sumber: Hasil Ouput SPSS Versi 25 (data diolah) 2024

Tabel 7 menunjukkan bahwa uji heteroskedastisitas ini menggunakan uji *Rank Spearman*. Koefisien korelasi variabel independen pada tabel 4.7 lebih besar dari 0,05. Nilai variabel mutu pelayanan (X) adalah 0,734 lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak menunjukkan masalah heterokedastisitas.

**Gambar 2.** Grafik *ScatterPlot*

Gambar 2 diatas adalah grafik *ScatterPlot*. Grafik *Scatterplot* merupakan diagram garis yang dibangun dari dua sumbu X dan Y (Variabel X dan Y). Nilai dari sepasang variabel ini digambarkan sebagai titik-titik poin (Ghozali, 2018). Berdasarkan gambar 2 diatas menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

#### c. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana adalah uji probabilistik yang menunjukkan hubungan linear antara dua variabel ketika salah satu dianggap mempengaruhi yang lain. Ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS versi 25* untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas (Priyatno, 2019).

**Tabel 8.** Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model						
1	(Constant)	<b>25.334</b>	4.652		5.446	.000
	Mutu_Pelayanan	<b>.409</b>	.108	.380	3.769	.000

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Hasil Ouput SPSS Versi 25 (data diolah) 2024*

Uji analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun persamaan regresinya, yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 25,334 + 0,409 X$$

Dari persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 25,334 dengan parameter positif menunjukkan bahwa apabila variabel mutu pelayanan (X) dianggap konstan atau ditiadakan, maka variabel kepuasan pelanggan pada Suru-Suru All Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal juga sebesar 25,334satuan.
- 2) Nilai koefisien mutu pelayanan (X) sebesar 0,409 menunjukkan bahwa apabila variabel mutu pelayanan (X) meningkat sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,409 satuan dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (t)

Tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a)  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .
- b)  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

**Tabel 9.** Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.334	4.652		5.446	.000
	Mutu_Pelayanan	.409	.108	.380	<b>3.769</b>	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Ouput SPSS Versi 25 (data diolah) 2024

Dari hasil *output* tabel 9 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel mutu pelayanan (X) sebesar 3,769 dan  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,663 ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,769 > 1,663$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji parsial (t) variabel mutu pelayanan (X) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Suru-Suru All Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah proporsi keragaman pada variabel bergantung yang dapat dijelaskan oleh variabel penduganya. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1, dan semakin tinggi nilainya menunjukkan pengaruh yang lebih besar dari variabel penduga terhadap variabel bergantung, dan semakin rendah nilainya menunjukkan pengaruh yang lebih lemah dari variabel penduga (**Rosadi, 2018**). Tujuan digunakan uji ini adalah untuk mengetahui proporsi atau persentasi variasi variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas. Uji analisis regresi linear sederhana menggunakan nilai *R Square* (**Priyatno, 2019**).

**Tabel 10.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.380 <sup>a</sup>	<b>.145</b>	.134	3.67962

a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Ouput SPSS Versi 25 (data diolah) 2024

Berdasarkan tabel 10 diatas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,145 artinya variabel independen atau mutu pelayanan (X) mampu menjelaskan variabel dependen atau kepuasan pelanggan (Y) sebesar 14,5% sedangkan 85,5% nya lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

3) Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan dan arah hubungan antara dua variabel, yang masing-masing berkisar antara -1 dan 1 (**Priyatno, 2019**).

- 1) Jika  $r = -1$  adalah korelasi negatif, berarti bahwa ada hubungan bertolak belakang antara variabel X dan Y. Jika variabel X naik, maka variabel Y turun.
- 2) Jika  $r = 1$  adalah korelasi positif, berarti bahwa ada hubungan searah antara variabel X dan Y. Jika variabel X naik, maka variabel Y naik.

**Tabel 11.** Hasil Uji Koefisien Korelasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.380<sup>a</sup></b>	.145	.134	3.67962
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variable: Y				

*Sumber: Hasil Ouput SPSS Versi 25 (data diolah) 2024*

Berdasarkan tabel 11 diatas, maka diperoleh nilai R sebesar 0,380 artinya korelasi antara variabel mutu pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,380. Artinya, hubungan antara variabel mutu pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) berada pada interpretasi hubungan yang sedang.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Salah satu bisnis pesan antar yang saat ini berkembang pesat dan sangat disukai oleh pelanggan adalah Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Adanya mutu pelayanan yang baik tentunya akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Suru-Suru All Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Setelah melakukan penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Suru-Suru All Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal diperoleh uji parsial (t) pada variabel mutu pelayanan (X) sebesar 3,769 dengan nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Sehingga nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,768 > 1,663$ ), maka variabel mutu pelayanan (X) berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_a$ ) diterima. Artinya bahwa “variabel mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan” yang telah dibuktikan juga dengan sukses oleh penelitian ini dengan nilai *R Square* diperoleh sebesar 0,145 dikali dengan 100% menjadi 14,5%. sedangkan 85,5% nya

lagi dijelaskan oleh variabel lain. Selain itu, variabel mutu pelayanan memiliki hubungan yang rendah terhadap kepuasan pelanggan pada Suru-Suru All Delivery Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal sebesar 0,380. Arah hubungan yang terjadi adalah positif yang berarti bahwa jika variabel mutu pelayanan (X) diberikan pada tingkat yang tinggi, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian diatas, saran yang harus ditambahkan agar penelitian ini lebih baik lagi, yaitu Bagi Suru-Suru All Delivery Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal, seharusnya perusahaan Suru-Suru All Delivery Panyabungan lebih memperhatikan mutu pelayanan agar pelanggan puas. Bagi penelitian selanjutnya, yaitu diharapkan semakin memperluas penelitian dengan melakukan penelitian yang sama pada lokasi yang berbeda dengan menggunakan variabel lain selain yang ada dalam penelitian ini.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Abdullah. 2018. *Metode Kuantitatif. Edisi Kedua*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ainun. 2024. *Wawancara Dengan Saudari Ainun Pelanggan Suru-Suru All Delivery Panyabungan*.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit - Universitas Diponegoro.
- Hendro & Syamswana 2017. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hurriyanti. 2020. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2017. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 3. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Keller, Kevin & Lane. 2019. *Manajemen Pemasaran. edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Minard. 2014. *Perilaku Konsumen. Edisi 6. Jilid 2*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Priyatno, D. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ridwan. 2024. *Wawancara Dengan Saudara Ridwan Pelanggan Suru-Suru All Delivery Panyabungan*.
- Sani & Maharani 2021. *Asumsi Klasik Kuantitatif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, S. 2021. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.

Suharsimi, A. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.