

Pengaruh Jasa Kurir dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Basecamp Café di Kabupaten Sumenep

Mohammad Hasep Hidayat¹, Dessy Novitasari Laras Asih²

^{1,2} Universitas Wiraraja

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:
Diterima
Diperbaiki
Disetujui

Keywords:
Courier service, customer satisfaction, service quality.

Kata kunci:
Jasa kurir, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan.

Abstract

Basecamp café are one of the cafes in Sumenep Regency that provides courier services in addition to providing food and beverages. The purpose of this study was to determine the effect of courier services and service quality at Basecamp Café on customer satisfaction. This study uses a quantitative method with the characteristics of field study. The sample analysis technique used was the non-probability sampling method, namely the purposive sampling technique, so that a total of 65 respondents were obtained. The analysis technique used was data quality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and the coefficient of determination. The results in this study indicate that courier services have a partial effect on customer satisfaction, service quality has a partial effect on customer satisfaction and simultaneously courier service and service quality have an effect on customer satisfaction variables at Basecamp Café in Sumenep Regency.

Abstrak

Basecamp café merupakan salah satu diantara beberapa kafe di Kabupaten sumenep yang menyediakan jasa kurir selain menyediakan makanan dan minuman. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh jasa kurir dan kualitas pelayanan Basecamp Café terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan karakteristik masalah lapangan (field study). Teknik analisa sampel menggunakan metode non probability sampling dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik purposive sampling dan didapatkan sampel sebanyak 65 responden. Adapun teknik analisa yang digunakan yaitu uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jasa kurir berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen dan secara simultan jasa kurir dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen Basecamp Café di Kabupaten Sumenep.

✉ Penulis Korespondensi*
Dessy Novitasari Laras Asih

P-ISSN: 2302-5239

Email:
dessynovitasari@wiraraja.ac.id

DOI :

Citation :

PENDAHULUAN

Pada era milenial saat ini usaha di Indonesia berkembang pesat salah satunya usaha di bidang café. Pertumbuhan jumlah usaha café di Indonesia ini disebabkan karena daya jual dan daya permintaan yang tinggi. Bisnis café yang berkembang pesat saat ini, menimbulkan persaingan yang sangat tajam dalam memenuhi macam-macam kebutuhan. Karena itu tindakan pemasar adalah berupaya menciptakan karakteristik dan keunggulan dari berbagai faktor yang dapat menarik konsumen untuk membeli produk-produknya. Faktor-faktor tersebut misalnya kualitas pelayanan yang lebih unggul di banding para pesaingnya.

Kualitas pelayanan sangat pengaruh pada tingkat kepuasan konsumen. Salah satu faktor yang akan berpengaruh besar pada keputusan pelanggan dalam melakukan pembelian adalah kualitas pelayanan yang disediakan. Pelayanan tersebut memiliki tujuan untuk memudahkan konsumen. Maka dari itu menurut Aryandi dan Onsardi (2020) mutu pelayanan dari penyedia jasa atau barang harus memperhatikan pelayanan untuk menjaga kualitas usahanya (Aryandi & Onsardi, 2020).

Menurut Setiawan dkk. (2019) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang hampir setiap saat berubah. Pembeli dengan bergerak setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran, kepuasan sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran dibandingkan dengan harapannya.

Basecamp Café merupakan salah satu usaha café yang terletak di Desa Kebonagong Kabupaten Sumenep yang didirikan oleh saudari Maurena Ayu Afristia. Basecamp Café berdiri pada 19 November 2021. Kafe ini menyediakan makanan dan minuman yang dapat di order secara online. Keunikannya kafe ini yaitu menyediakan jasa kurir yang dilakukan oleh karyawan dari kafe tersebut. Cara memesannya melalui media sosial yaitu media *Whatsapp*. Setelah pesanan siap kemudian pesanan tersebut diantar oleh kurir (karyawan) kafe tersebut sehingga hal ini memudahkan konsumen yang tidak ingin keluar rumah bisa memesan menu kafe secara online.

Masalah dalam penelitian ini adalah tentang pengaruh jasa kurir dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, mengingat jasa kurir

Basecamp Café menggunakan karyawannya sendiri yang mengakibatkan pecahnya fokus melayani konsumen yang datang langsung dengan konsumen yang menggunakan jasa kurir. Hal tersebut ditakutkan akan membuat kualitas pelayanan di Basecamp Café berimbas pada waktu tunggu pelanggan dalam mendapatkan pesannya. Sedangkan Basecamp Café dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan penggunaan jasa kurir terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut tentunya perlu untuk dilakukan penelitian supaya penggunaan jasa kurir dan kualitas pelayanan tetap berdampak baik terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh jasa kurir dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen basecamp café di Desa Kebonagong, Kabupaten Sumenep.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan karakteristik masalah lapangan (*field study*). Peneliti melakukan penelitian pada konsumen yang membeli produk makanan dan minuman di Basecamp Café Kabupaten Sumenep. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli produk makanan dan minuman Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep, yang tidak diketahui pasti jumlahnya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik *purposive sampling* atas berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan peneliti yaitu, konsumen yang pernah melakukan pembelian produk makanan dan minuman Basecamp Café dan menggunakan jasa kurir, berusia 18 tahun keatas, konsumen dari Kabupaten Sumenep.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *self-report data* yang merupakan jenis data penelitian berupa opini, sikap pengalaman atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (*responden*). Sumber data untuk penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder untuk mengumpulkan data. Untuk penelitian ini sumber data primer yang digunakan adalah membagikan Kuisisioner secara online melalui *google forms* untuk mendapatkan jawaban dari para responden yang telah ditetapkan. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku, jurnal, situs internet serta skripsi yang memiliki relevansi dengan dengan pokok permasalahan yang sedang dibahas oleh peneliti.

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden melalui *google forms*. Peneliti menggunakan kuesioner untuk dapat suatu data responden Basecamp Café di Kabupaten Sumenep dengan menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan respon. Untuk skala pengukuran peneliti menggunakan skala likert, dimana skala ini digunakan untuk mengukur setuju atau tidak setuju responden untuk setiap pernyataan yang diberikan

oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis, Koefisien Determinasi.

HASIL

Nilai signifikan pada deviation from linearity $0,482 > 0,05$ atau nilai F hitung $0,968 < F$ dapat diketahui bahwa variabel jasa kurir (X1) memiliki hubungan yang linier terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai signifikansi pada jasa kurir

			Sum of Square s	df	Mean Squar e	F	Sig.
Kepuasan Konsume n * Jasa Kurir	Betwee n Groups	(Combined)	54,147	11	4,922	2,533	,012
		Linearity	35,338	1	35,338	18,18 5	<,001
		Deviation from Linearity	18,808	10	1,881	,968	,482
Within Groups			102,992	53	1,943		
Total			157,138	64			

Tabel 2 menunjukkan nilai signifikan pada deviation from linearity $0,593 > 0,05$ atau nilai F hitung $0,797 < F$ tabel = 3,15. Maka dapat diketahui bahwa variabel jasa kurir (X1) memiliki hubungan yang linier terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Tabel 2. Nilai signifikansi pada kualitas pelayanan

			Sum of Square s	df	Mean Squar e	F	Sig.
Kepuasan Konsume n * Kualitas pelayanan	Betwee n Groups	(Combined)	70,023	8	8,753	5,627	<,001
		Linearity	61,346	1	61,346	39,43 5	<,001
		Deviation from Linearity	8,676	7	1,239	,797	,593
Within Groups			102,992	87,116	56	1,556	
Total			157,138	157,13 8	64		

Keterangan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2,500 + 0,152(X_1) + 0,358(X_2) + e$$

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi jasa kurir (X1) memiliki koefisien regresi ke arah yang positif menunjukkan bahwa ada pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) memiliki koefisien regresi ke arah yang positif menunjukkan bahwa ada pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dapat disimpulkan bahwa dari kedua variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Koefisien regresi jasa kurir dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,500	1,573		1,590	,117
Jasa Kurir	,152	,071	,233	2,153	,035
Kualitas Pelayanan	,358	,075	,516	4,767	<,001

Berdasarkan hasil dari Tabel 4 dapat diketahui bahwa:

Hipotesis 1

Pada Tabel 4, variabel jasa kurir memiliki t hitung sebesar 2,153 dan nilai signifikan sebesar 0,035. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 ($\leq 0,05$) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,035 < 0,05; maka diketahui bahwa hipotesis (H1) yang berbunyi “ada pengaruh jasa kurir terhadap kepuasan konsumen Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep” diterima.

Hipotesis 2

Pada Tabel 4, variabel kualitas pelayanan memiliki t hitung sebesar 4,767 dan nilai signifikan sebesar 0,001. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada besarnya nilai signifikansi. Jika signifikansi lebih kecil atau sama dengan 0,05 ($\leq 0,05$) maka hipotesis diterima. Hasil penelitian memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05; maka disimpulkan bahwa hipotesis (H2) yang berbunyi “ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep”, diterima.

Tabel 4. Tabel koefisien t hitung jasa kurir dan kualitas pelayanan Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,500	1,573		1,590	,117
Jasa Kurir	,152	,071	,233	2,153	,035
Kualitas Pelayanan	,358	,075	,516	4,767	<,001

1	(Constant)	2,500	1,573		1,590	,117
	Jasa Kurir	,152	,071	,233	2,153	,035
	Kualitas Pelayanan	,358	,075	,516	4,767	<,001

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel jasa kurir (X1) dan kualitas pelayanan (X2), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikannya yaitu $0,001 < 0,05$ dan F hitung (23,655) > dari F tabel (3,15) yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5. Uji Anova

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68,011	2	34,005	23,655	<,001 ^b
	Residual	89,128	62	1,438		
	Total	157,138	64			

PEMBAHASAN

Pengaruh jasa kurir terhadap kepuasan konsumen pada Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep

Variabel Jasa Kurir dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator yaitu, Biaya, waktu, tenaga, kualitas barang dan kualitas layanan kurir. Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 28. Maka dapat diketahui bahwa variabel dari Jasa Kurir memiliki nilai yang signifikan yang lebih kecil dari nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel Jasa Kurir berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa semakin kurir memberikan jasa yang baik kepada konsumen, contohnya seperti tingkat kualitas pelayanannya baik, tenaga, biaya misalnya tarif yang diberikan itu terjangkau, waktu (jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh kurir tidak lama atau cepat), maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat pula. Hal ini sesuai dengan penelitian Qadrianti (2021) yang menyatakan bahwa waktu dan juga keamanan dalam proses pengiriman sangat penting bagi industri. Sehingga jika menggunakan jasa kurir, resiko keamanan yang tidak baik dalam pengiriman barang akan berkurang juga. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Rohman dan Abdul (2021) memaparkan bahwa bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan

nilai sebesar 41,2%. Sedangkan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan beberapa indikator yaitu, bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan dengan menggunakan software SPSS 28. Maka dapat diketahui bahwa variabel dari Kualitas pelayanan memiliki nilai yang signifikan yang lebih kecil dari nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep. Dari hasil pembahasan tersebut dapat diketahui jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Basecamp Café itu semakin baik kepada konsumen maka akan semakin meningkat pula rasa kepuasan konsumen kepada Basecamp Café dan tentunya juga banyak konsumen yang akan kembali lagi untuk berkunjung ke Basecamp Café. Karena kualitas pelayanan bernilai konstan sebesar satu point, nilai tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen menjadi meningkat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Tjiptono (2017) dalam Atmaja (2018) bahwa jasa kurir yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Satria dkk.(2019) menunjukkan bahwa yaitu variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen pada jasa transportasi GOJEK. Maka penjelasannya yaitu bahwa kualitas pelayanan bernilai konstan sebesar satu point, nilai tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen menjadi meningkat.

Pengaruh jasa kurir dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep

Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai f hitung lebih besar dari f tabel yang dapat diartikan bahwa secara simultan jasa kurir dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu juga didapatkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai alpha. Maka dapat diartikan bahwa variabel jasa kurir dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Basecamp Café. Hal ini menunjukkan bahwa jasa kurir dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif atau searah dan sangat besar terhadap kepuasan konsumen pada Basecamp Café di Kebonagong Kabupaten Sumenep. Sesuai teori yang dikatakan menurut Kotler dan Armstrong (2015) dalam Cucu Sumartini dan Fajriany Ardining Tias (2019) bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima tersebut dengan sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiansa dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan t hitung sebesar 6,073 dan tingkat signifikansi 0,000. Variabel brand image, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa JNE Cabang Jember.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dalam hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa jasa kurir secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan secara parsial juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga secara simultan jasa kurir dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryandi J., Onsardi. 2020. Terhadap keputusan pembelian konsumen. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 1(8), 1–21.
- Atmaja J. 2018. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Cucu Sumartini L., Fajriany A.T. D. 2019. Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118.
- Ferdiansa R. Y., Fatimah F., Gunawan Y. 2022. Pengaruh brand image , harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman JNE cabang Tegal Besar. 2020, 73–84.
- Qadrianti L. 2021. Partisipasi komunitas jasa kurir terhadap ketahanan ekonomi.
- Rohman S., Abdul F. W. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang Ninja Express di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
- Satria N., Josiah T., Kuswarak. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 59–68.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.