



# PEMAKALAH

## Jurnal Penelitian Manajemen Akuntansi Berkala Ilmiah PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *E-PAYMENT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN DUTAMASINDO PEMATANGSIANTAR

Yehezkiel Febriant Tarigan<sup>1)</sup> Efendi<sup>2)</sup> Kevin<sup>3)</sup>

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sultan Agung, Jalan Surabaya No. 19, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara, 21118, Indonesia.

Email: yehezkieltarigan8@gmail.com

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan, *e-payment* dan kepuasan pelanggan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. 2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *e-payment* terhadap kepuasan pelanggan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi penelitian ini sebanyak 45 orang pelanggan dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Kualitas pelayanan, *e-payment* dan kepuasan pelanggan baik. 2. Kualitas pelayanan dan *e-payment* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. 3. Terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan *e-payment* dengan kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan *e-payment*. 4. Hasil uji hipotesis menyatakan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan *e-payment* terhadap kepuasan pelanggan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, *E-Payment*, Kepuasan Pelanggan

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND E-PAYMENT ON CUSTOMER SATISFACTION AT PENGANGKUTAN DUTAMASINDO PEMATANGSIANTAR***

*The objectives of this research are: 1. To determine the description of service quality, e-payment and customer satisfaction at Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. 2. To determine the effect of service quality and e-payment on customer satisfaction at Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar simultaneously or partially. This research uses a library research design and field research. The population of this study was 45 people, where the entire population was used as sample. The types of data used in this research are qualitative data and quantitative data. The results of this research can be concluded as follows: 1. Service quality, e-payment and customer satisfaction are good. 2. Service quality and e-payment have a positive effect on customer satisfaction. 3. There is a moderately high correlation between service quality and e-payment and customer satisfaction. The high and low level of customer satisfaction can be explained by the quality of service and e-payment. 4. The results of the hypothesis test state that  $H_0$  is rejected, meaning that there is a positive and significant influence between service quality and e-payment on customer satisfaction at Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar, both simultaneously and partially.*

**Keywords:** Service Quality, *E-payment*, Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang terus berkembang, kegiatan pemasaran telah menjadi pondasi utama bagi perusahaan untuk menghadapi dinamika pasar yang semakin kompleks. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga membuat pelanggan merasa puas. Perusahaan tidak hanya dihadapkan pada persaingan ketat, tetapi juga perubahan paradigma pelanggan yang semakin canggih dan ekspektasi yang terus berkembang seperti pembayaran elektronik yang sudah sering digunakan. Dengan persaingan yang semakin ketat, kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi penentu keberhasilan dan keberlanjutan bisnis mereka.

Pengangkutan Dutamasindo merupakan salah satu perusahaan pengangkutan di Pematangsiantar yang didirikan oleh bapak Surya Halim pada tahun 2005 dan beralamat di Jalan Muall Nauli III No.18. Pengangkutan Dutamasindo memberikan pelayanan pengiriman barang dari Medan menuju Pematangsiantar melalui transportasi darat. Dalam penyelenggaraan layanannya, Pengangkutan Dutamasindo menempatkan kepuasan pelanggan sebagai fokus utama. Dengan komitmen yang kuat terhadap standar kualitas pelayanan dan kemudahan pembayaran, Pengangkutan Dutamasindo berupaya secara berkesinambungan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan Pengangkutan Dutamasindo dapat diukur dengan dimensi yaitu kualitas produk, emosional, harga, biaya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 orang Pelanggan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar pada tanggal 12 Maret 2024. Adapun fenomena kepuasan pelanggan masih belum optimal dapat dilihat pada dimensi harga, dimana Pengangkutan Dutamasindo belum mampu menekan harga pengiriman dibandingkan para kompetitor yang bergerak dibidang yang sama. Misalnya, harga pengiriman pada Pengangkutan Dutamasindo Rp12.000/barang sementara para kompetitor mampu memberikan harga pengiriman barang jauh lebih murah. Kemudian pada dimensi kualitas produk, Pengangkutan Dutamasindo belum mampu menjamin kualitas barang saat proses pengiriman kepada pelanggan, seperti masih sering terjadinya kerusakan barang diperjalanan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian (Surbakti *et al.*, 2017), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Adapun dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Adapun dimensi kualitas pelayanan belum optimal dapat dilihat dari dimensi bukti langsung (*tangible*), fenomena yang terlihat adalah kurang dilakukan pemeliharaan terhadap truk yang digunakan untuk melangsir barang. Kemudian pada dimensi keandalan (*reliability*), fenomena yang terlihat adalah kecepatan pengantaran barang masih lebih lama apabila dibandingkan dengan kompetitor. Misalnya, pengiriman barang pada Pengangkutan Dutamasindo memiliki estimasi pengiriman 2 hari atau lebih sementara para kompetitor mampu memberikan estimasi pengiriman yang lebih singkat.

*E-Payment* disebut juga sebagai sistem pembayaran elektronik juga salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini didukung oleh penelitian (Rabiah *et al.*, 2020) *e-payment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan pembayaran tunai. Dimensi *e-payment* meliputi keamanan (*security*), kesenangan (*enjoyment*), kecepatan (*speed*), kemudahan pengguna (*ease of use*), manfaat dirasakan (*perceived benefits*), penggunaan sebenarnya (*actual use*).

Adapun fenomena *e-payment* saat melakukan pembayaran biaya pengiriman masih belum optimal, dapat dilihat pada dimensi manfaat dirasakan (*perceived benefits*), pelanggan diberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran secara transfer dengan hanya dengan meminta nomor rekening lalu memtransfer biaya pengiriman, namun sering kali bukti transfer tidak dikirimkan pada admin Pengangkutan Dutamasindo yang menyebabkan Pengangkutan Dutamasindo menasih kembali kepada pelanggan. Dimensi Penggunaan Sebenarnya (*Actual Use*), Pengangkutan Dutamasindo hanya menyediakan satu rekening bank untuk pembayaran, maka ketika pelanggan melakukan transaksi dengan bank yang berbeda akan terkena biaya administrasi transfer.

Dari uraian di atas, dapat dilihat adanya masalah antara fenomena dengan harapan serta dukungan teori tentang kualitas pelayanan, *e-payment* dan kepuasan pelanggan. Maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian ini.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pelanggan Pengangkutan

Dutamasindo Pematangsiantar yang diambil secara acak dengan menggunakan *random sampling* yang berjumlah 45 Pelanggan yang rutin menggunakan jasa Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar setiap minggu dan sekaligus dijadikan sampel. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Uji instrumen penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data terdiri dari uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Kualitatif**

#### **Kualitas Pelayanan**

Pada dimensi bukti langsung (*tangible*) pada indikator kondisi kendaraan yang digunakan dengan nilai rata-rata 3,33 dengan kriteria cukup baik, hal ini disebabkan truck yang digunakan sudah memiliki usia tua yang menyebabkan *mobilitas* kendaraan tersebut lama. Pada indikator kerapuhan sopir truck dengan nilai rata-rata 3,78 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan pakaian yang dipakai para sopir truck tergolong sopan. Pada indikator kejelasan informasi terkait jadwal perjalanan dengan nilai rata-rata 3,87 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar memiliki jadwal perjalanan yang jelas karena memiliki buku perjalanan pengantaran barang kepada pelanggan.

Pada dimensi keandalan (*reability*), untuk indikator kepatuhan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar terhadap jadwal perjalanan yang telah ditetapkan dengan nilai rata-rata 3,91 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan jadwal perjalanan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar

memiliki *rute* yang telah ditetapkan. Pada indikator minimnya keterlambatan Pengangkutan Dutamasindo dalam pelaksanaan perjalanan dengan nilai rata-rata 4,09 dengan kriteria sangat baik, hal ini disebabkan perjalanan sudah diatur secara baik sesuai *rute* perjalanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada indikator tingkat kesesuaian antara jadwal perjalanan yang dijanjikan dengan yang benar-benar diberikan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 3,31 dengan kriteria cukup baik, hal ini disebabkan waktu yang dijanjikan kepada pelanggan kadang tidak sesuai.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), untuk indikator tingkat *responsive* terhadap keluhan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan cepat merespon keluhan pelanggan. Pada indikator kemampuan dalam menanggapi perubahan situasi dengan cepat dengan rata-rata 3,82 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan mampu dengan cepat mengatasi ketika ada perubahan perjalanan. Pada indikator ketersediaan informasi yang diperlukan dalam situasi darurat bagi pelanggan dengan nilai rata-rata 3,96 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan pelanggan mudah berkomunikasi dengan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar seperti tersedia nomor yang aktif untuk dihubungi.

Pada dimensi jaminan (*assurance*), untuk indikator tingkat kualitas kendaraan yang digunakan dengan standar keamanan yang ditetapkan dengan nilai rata-rata 4,18 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan truk yang digunakan masih dalam keadaan standar yang berlaku. Pada indikator tingkat jaminan keamanan bagi barang pelanggan selama proses pengiriman dengan nilai rata-rata 3,93 dengan kriteria sangat baik, hal ini disebabkan kendaraan yang digunakan selama proses pengiriman sudah dilengkapi

dengan tenda yang bagus. Pada indikator tingkat perlindungan terhadap pelanggan dari risiko pengiriman yang mungkin terjadi selama proses pengantaran barang dengan nilai rata-rata 4,16 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan Pengangkutan Duamasindo akan bertanggung jawab atas semua kerusakan barang atau kehilangan dalam proses pengantaran.

Pada dimensi empati (*emphaty*), untuk indikator kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria sangat baik, hal ini disebabkan para petugas sudah paham akan cara kerja ketika menghantarkan barang kepada pelanggan.. Pada indikator sikap pelayanan petugas yang ramah kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 3,91 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan petugas ramah dan paham situasi pelanggan ketika pengantaran barang. Pada indikator kesediaan pekerja untuk memberikan bantuan tambahan kepada pelanggan yang membutuhkan dengan nilai rata-rata 3,96 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan pekerja selalu siap ketika pelanggan ingin meminta bantuan tambahan seperti, membantu

Secara keseluruhan dapat dilihat dari kualitas pelayanan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar pada dimensi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) memperoleh nilai rata-rata 3,86 dengan kriteria baik. Nilai rata-rata kualitas pelayanan paling tinggi terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*), untuk indikator tingkat kualitas kendaraan yang digunakan dengan standar keamanan yang ditetapkan dengan nilai rata-rata 4,18 dengan kriteria baik. Nilai rata-rata kualitas pelayanan paling rendah pada dimensi keandalan (*reability*) untuk indikator tingkat kesesuaian antara jadwal

perjalanan yang dijanjikan dengan yang benar-benar diberikan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 3,31 dengan kriteria cukup baik.

### **E-Payment**

Pada dimensi keamanan (*security*), untuk indikator penggunaan protokol keamanan yang terpercaya diterapkan selama proses transaksi dengan nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan transaksi dilindungi dengan keamanan yang terpercaya. Pada indikator sertifikasi keamanan dari lembaga atau otoritas terkait memastikan keamanan transaksi dengan nilai rata-rata 3,58 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan karena sistem keamanan sudah melewati uji keamanan. Pada indikator notifikasi atau konfirmasi diberikan untuk setiap transaksi yang berhasil untuk menjamin keamanan pengguna dengan nilai rata-rata 3,73 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan ketika selesai melakukan transaksi langsung mendapatkan notifikasi bahwa transaksi tersebut berhasil.

Pada dimensi kesenangan (*enjoyment*), untuk indikator kemudahan navigasi dalam melakukan transaksi meningkatkan pengalaman pengguna dengan nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan fitur navigasi ketika melakukan transaksi sangat membantu pengguna. Pada indikator fitur tambahan seperti *cashback*, diskon, atau *reward* yang menarik menambah kesenangan dalam menggunakan layanan dengan nilai rata-rata 3,56 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan fitur tambahan seperti *cashback*, diskon, atau *reward* yang membuat pengguna akan lebih hemat. Pada indikator proses transaksi yang menyenangkan dan tidak membingungkan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata 3,58 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan tersedia langkah-

langkah untuk melakukan proses transaksi bagi pengguna baru.

Pada dimensi kecepatan (*speed*), untuk indikator waktu singkat dalam menyelesaikan transaksi meningkatkan efisiensi pengguna dengan nilai rata-rata 3,82 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan dengan proses transaksi yang singkat membuat pengguna akan senang menggunakannya. Pada indikator sistem responsif tanpa ada penundaan yang berarti mempercepat proses transaksi dengan nilai rata-rata 3,73 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan respon layanan yang cepat ketika ada masalah ketika melakukan transaksi. Pada indikator proses verifikasi yang efisien mempercepat keseluruhan proses transaksi dengan nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan verifikasi yang mudah untuk dilakukan dengan cepat sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama.

Pada dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*), untuk indikator panduan atau petunjuk yang jelas dalam menggunakan aplikasi atau *platform* dengan nilai rata-rata 3,67 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan tersedia langkah-langkah untuk melakukan transaksi. Pada indikator integrasi dengan sistem yang sudah dikenal oleh pelanggan dengan nilai rata-rata 3,62 dengan nilai kriteria baik, hal ini disebabkan layanan yang sudah terkenal dikhalayak umum dan sudah banyak yang mengerti cara menggunakannya. Pada indikator minimnya langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi dengan nilai rata-rata 3,73 dengan nilai kriteria baik hal ini disebabkan oleh, langkah-langkah untuk melakukan transaksi yang sedikit dan mudah sehingga proses melakukan transaksi bisa dilakukan dengan cepat.

Pada dimensi manfaat dirasakan (*perceived benefits*), untuk indikator

kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa harus membawa uang tunai dengan nilai rata-rata 3,64 dengan nilai kriteria baik, hal ini karena pengguna bisa melakukan pembayaran dimana saja. Pada indikator *fleksibilitas* dalam memilih metode pembayaran yang sesuai dengan preferensi pelanggan dengan nilai rata-rata 3,71 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan pengguna bisa memilih metode pembayaran sesuai keinginan pengguna. Pada indikator penyediaan rekam jejak transaksi memudahkan pelanggan dalam memantau pengeluaran mereka dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik, ini disebabkan karena susah mencari riwayat transaksi yang sudah lama dilakukan.

Pada dimensi penggunaannya sebenarnya (*actual use*), pada indikator tingkat aplikasi *e-payment* mempengaruhi frekuensi dan volume transaksi yang dilakukan oleh pengguna dengan nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria baik, ini disebabkan tingkat aplikasi tersebut bagus ketika banyak pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Pada indikator frekuensi dan volume transaksi yang dilakukan pengguna dengan nilai rata-rata 3,71 dengan kriteria baik, ini disebabkan pengguna bebas melakukan transaksi sebanyak mungkin. Pada indikator tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan *e-payment* dengan nilai rata-rata 3,29 dengan kriteria cukup baik, ini disebabkan pengguna tidak merasa puas dengan layanan *e-payment* yang diberikan hanya menggunakan satu rekening bank.

Secara keseluruhan dapat dilihat *e-payment* pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar pada dimensi keamanan (*security*), kesenangan (*enjoyment*), kecepatan (*speed*), kemudahan pengguna (*ease of use*), manfaat dirasakan (*perceived benefits*), penggunaan sebenarnya (*actual use*) dengan nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria

baik. Nilai rata-rata paling tinggi berada pada dimensi kecepatan (*speed*), untuk indikator waktu singkat dalam menyelesaikan transaksi meningkatkan efisiensi pengguna dengan nilai rata-rata 3,82 dengan kriteria baik. Nilai rata-rata paling rendah pada dimensi penggunaannya sebenarnya (*actual use*) indikator tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan *e-payment* memengaruhi penggunaan sebenarnya dari layanan dengan nilai rata-rata 3,29 dengan kriteria cukup baik.

### **Kepuasan Pelanggan**

Pada dimensi kualitas produk untuk indikator tingkat kesesuaian kondisi barang yang diterima dengan yang anda harapkan dengan nilai rata-rata 3,62 dengan kriteria baik, hal ini disebabkan barang yang diterima pelanggan akan sama bentuknya seperti yang diantar kepada Pengangkutan Dutamasindo. Pada indikator Pengangkutan Dutamasindo untuk memastikan tidak adanya kehilangan pada barang selama proses pengangkutan dengan nilai rata-rata 3,69 dengan kriteria baik, ini disebabkan barang pelanggan akan dijaga dengan ketat selama proses pengiriman. Pada indikator menangani barang secara hati-hati dan aman selama proses pengiriman untuk memastikan kualitas produk tetap terjaga dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik, ini disebabkan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar belum mampu memastikan barang pelanggan aman 100% karena ada kemungkinan terjadi kerusakan dalam perjalanan.

Pada dimensi emosional untuk indikator menciptakan pengalaman positif selama interaksi dengan anda selaku pelanggan dengan nilai rata-rata 3,67 dengan kriteria baik, ini disebabkan petugas akan terbuka dengan pertanyaan pelanggan ketika berinteraksi dalam pengiriman barang. Pada indikator kesediaan staf

Pengangkutan Dutamasindo untuk membantu dan memberikan informasi dengan ramah kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria baik, ini disebabkan para staf Pengangkutan Dutamasindo langsung memberi informasi kepada pelanggan ketika ada perubahan jadwal pengiriman dengan cara yang ramah. Pada indikator Pengangkutan Dutamasindo menggunakan bahasa yang sopan dan menghargai selama komunikasi dengan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,69 dengan kriteria baik, ini disebabkan ketika berkomunikasi petugas Pengangkutan Dutamasindo menggunakan bahasa yang sopan dan jelas yang mudah dimengerti pelanggan.

Pada dimensi harga untuk indikator tingkat harga yang ditawarkan oleh Pengangkutan Dutamasindo sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 3,67 dengan kriteria baik, ini disebabkan harga pengiriman yang ditetapkan telah disesuaikan dengan resiko barang tersebut. Pada indikator ketersediaan pilihan tarif yang disesuaikan dengan berbagai kebutuhan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,58 dengan kriteria baik, ini disebabkan tarif yang tersedia telah disesuaikan dengan berat barang tersebut. Pada indikator perbandingan harga dengan pesaing yang menarik bagi pelanggan dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik, ini disebabkan harga pengiriman yang ditawarkan lebih mahal dari pada harga yang ditawarkan kompetitor.

Pada dimensi biaya untuk indikator Pengangkutan Dutamasindo memastikan tidak adanya biaya tersembunyi yang muncul setelah proses pengiriman dengan nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria baik, ini disebabkan pelanggan tidak mengeluarkan biaya tambahan dari harga yang telah tertera

disurat jalan. Pada indikator kemudahan yang diberikan Pengangkutan Dutamasindo dalam melakukan pembayaran dan penanganan administrasi biaya dengan nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria baik, ini disebabkan pelanggan diberi kebebasan dalam pembayaran kepada Pengangkutan Dutamasindo. Pada indikator keterbukaan Pengangkutan Dutamasindo terhadap biaya-biaya tambahan yang mungkin timbul selama proses pengiriman dengan nilai rata-rata 3,67 dengan kriteria baik, ini disebabkan ketika ada tiba-tiba biaya tambahan akan tertera disurat jalan.

Secara keseluruhan dapat dilihat kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar pada dimensi kualitas produk, dimensi emosional, dimensi harga, dimensi biaya dengan nilai rata-rata 3,61 dengan kriteria baik. Nilai rata-rata paling tinggi berada pada dimensi kualitas produk pada indikator Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar untuk memastikan tidak adanya kehilangan pada barang selama proses pengangkutan dengan nilai rata-rata 3,69 dengan kriteria baik dan dimensi emosional, pada indikator Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar menggunakan bahasa yang sopan dan menghargai selama komunikasi dengan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,69 dengan kriteria baik. Nilai rata-rata paling rendah pada dimensi kualitas produk untuk indikator menangani barang secara hati-hati dan aman selama proses pengiriman untuk memastikan kualitas produk tetap terjaga dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik dan pada dimensi harga untuk indikator perbandingan harga dengan pesaing yang menarik bagi pelanggan dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik.

## **Hasil Analisis Kuantitatif**

### **1. Regresi Linear Berganda**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *e-payment* terhadap kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. Analisis data yang dipakai ialah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melihat ada atau tidaknya implikasi variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ), dimana  $X_1$  adalah kualitas pelayanan,  $X_2$  adalah *e-payment*, dan  $Y$  adalah kepuasan pelanggan. Analisis dijalankan berdasarkan tabulasi jawaban responden pada kuesioner yakni:

**Tabel 1**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	8.970	5.275	
Kualitas Pelayanan	.288	.072	.487
<i>E-Payment</i>	.270	.092	.358

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: hasil pengolahan kuesioner dengan SPSS versi 21 (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner dengan SPSS versi 21 pada tabel 1 di atas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut  $\hat{Y} = 8,970 + 0,288X_1 + 0,270X_2$ , artinya jika kualitas penjualan naik satu satuan maka kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar akan meningkat sebesar 0,288 satuan dan jika *e-payment* naik satu satuan maka kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar akan meningkat sebesar 0,270 satuan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan *e-payment* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar.

## 2. Korelasi dan Koefisien Determinasi

Pada tahap ini dihitung korelasi berupa derajat atau kedalaman hubungan antar perubahan, disebut dengan koefisien yang disimbolkan dengan  $r$ . Pada pengujian ini dihitung hubungan variabel bebas  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (*e-payment*) dengan variabel terikat  $Y$  (kepuasan pelanggan). Untuk mengukur berapa besar variabel  $X_1$  dan  $X_2$  menjelaskan variabel terikat  $Y$  maka digunakan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*).

**Tabel 2**  
**Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien**  
**Determinasi Kualitas Pelayanan dan E-**  
**payment dengan Kepuasan Pelanggan**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 <sup>a</sup>	.543	.521	2.855

a. Predictors: (Constant), *E-Payment*, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: hasil pengolahan kuesioner dengan SPSS versi 21 (2024)

Pada tabel 2 di atas diperoleh korelasi nilai  $r = 0,737$  artinya terdapat hubungan yang kuat (*moderately high correlation*) antara kualitas pelayanan dan *e-payment* dengan kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai koefisien determinasinya 0,543 artinya tinggi rendahnya kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar sebesar 54,3% dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan *e-payment*, sedangkan sisanya 45,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti promosi, lokasi dan variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 3. Uji Hipotesis

### 1) Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan secara simultan yaitu dilakukan untuk menentukan

diterima atau ditolaknya hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan *e-payment* yang diuji berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Pengujian hipotesis dapat diuji dengan memakai SPSS versi 21 dalam tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	406.452	2	203.226	<b>24.932</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
Residual	342.348	42	8.151		
Total	748.800	44			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pelanggan

b. *Predictors:* (Constant), E-Payment, Kualitas Pelayanan

Sumber: hasil pengolahan kuesioner dengan SPSS versi 21 (2024)

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $24.932 > F_{tabel}$  dengan  $df = n-k-1$  ( $45-2-1=42$ ) sebesar 3,22 atau dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas pelayanan dan *e-payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Rabiah et al., 2020) dan (Surbakti et al., 2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan *e-payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2) Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan secara parsial yaitu dilakukan untuk memastikan diterima atau tidaknya hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang diuji

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Pengujian hipotesis dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t Kualitas Pelayanan dan E-Payment terhadap Kepuasan Pelanggan**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	T	Sig.
(Constant)	1.700	.096
1 Kualitas Pelayanan	4.010	.000
E-payment	2.945	0.05

a. *Dependent Variable:*

Kepuasan Pelanggan

Sumber: hasil pengolahan kuesioner dengan SPSS versi 21 (2024)

Berdasarkan tabel 4 di atas nilai  $t_{hitung}$  pada kualitas pelayanan sebesar  $4,010 > t_{tabel}$  dengan taraf  $df = n-k-1$  ( $45-1-1=43$ ) sebesar 2,01669 atau dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu (Surbakti et al., 2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *e-payment* sebesar  $2,945 > t_{tabel}$  dengan taraf  $df = n-k-1$  ( $45-1-1=43$ ) sebesar 2,01669 atau dengan taraf signifikansi  $0,005 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya *e-payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. Hal ini didukung oleh

penelitian terdahulu (Rabiah et al., 2020), yang menyatakan bahwa artinya *e-payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## Evaluasi

### 1. Kualitas Pelayanan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar

Dalam hal ini kualitas pelayanan Pengangkutan Dutamasindo masih perlu ditingkatkan karena masih ada indikator yang dibawah rata-rata dari nilai keseluruhan.

Pada dimensi bukti langsung (*tangible*) pada indikator kondisi kendaraan yang digunakan dengan nilai rata-rata 3,33 dengan kriteria cukup baik, hal ini perlu ditingkatkan seperti mengganti truck menjadi yang lebih terbaru dengan tenaga yang lebih kuat dan kondisi truck yang sehat karena itu akan mempercepat dalam proses pengiriman dan meminimalisir kendala ketika diperjalanan seperti kerusakan pada mesin. Pada indikator kerapihan sopir truck dengan nilai rata-rata 3,78 dengan kriteria baik, hal yang perlu ditingkatkan yaitu pakaian yang dikenakan sopir truck menjadi seragam agar lebih terlihat lebih sopan dan mudah dikenali ketika didalam perjalanan.

Pada dimensi keandalan (*reability*) pada indikator tingkat kesesuaian antara jadwal perjalanan yang dijanjikan dengan yang benar-benar diberikan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata 3,31 dengan kriteria cukup baik, hal ini perlu ditingkatkan kesesuaian jadwal yang telah dijanjikan kepada pelanggan benar-benar sesuai karena rata-rata pelanggan dari Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar ini mempunyai usaha dan membutuhkan barangnya cepat sampai ditangganya.

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), untuk indikator tingkat

*responsive* terhadap keluhan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria baik, hal ini perlu ditingkatkan ketika pelanggan mengalami keluhan mengenai barangnya Pengangkutan Dutamasindo lebih cepat merespon atas keluhan tersebut agar pelanggan mendapat solusi dan merasa senang karena merasa dihargai. Pada indikator kemampuan dalam menanggapi perubahan situasi dengan cepat dengan rata-rata 3,82 dengan kriteria baik, hal ini perlu ditingkatkan seperti lebih cepat ketika ada perubahan jadwal pengiriman dan memberikan solusi.

Pada dimensi empati (*emphaty*) untuk indikator kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria sangat baik, hal ini perlu ditingkatkan seperti petugas lebih konsisten dalam memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan.

Selain perbaikan di atas, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan menambah jumlah pegawai sehingga dapat mempercepat proses pembelian dan untuk menghindari penumpukan dari pelanggan menurut (Surbakti et al., 2017).

### 2. E-Payment pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar

Beberapa indikator masih dapat ditingkatkan lagi, sehingga pelanggan dapat memberikan penilaian yang lebih baik. Pada dimensi keamanan untuk indikator sertifikasi keamanan dari lembaga atau otoritas terkait memastikan keamanan transaksi dengan nilai rata-rata 3,58 dengan kriteria baik, hal ini dapat ditingkatkan dengan memperketat sistem keamanan yang digunakan agar mampu menjamin transaksi yang dilakukan pelanggan aman.

Pada dimensi kesenangan (*enjoyment*), untuk indikator fitur tambahan seperti *cashback*, diskon, atau *reward* yang menarik

menambah kesenangan dalam menggunakan layanan dengan nilai rata-rata 3,56 dengan kriteria baik, hal ini perlu ditingkatkan. Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar memberi potongan harga pengiriman kepada pelanggan yang sering menggunakan transaksi dengan *e-payment*.

Pada indikator proses transaksi yang menyenangkan dan tidak membingungkan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata 3,58 dengan kriteria baik, ini dapat ditingkatkan seperti langkah-langkah yang lebih mudah dan layanan *customer service* lebih tepat dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Pada dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) indikator integrasi dengan sistem yang sudah dikenal oleh pelanggan memberikan kemudahan dalam penggunaan dengan nilai rata-rata 3,62 dengan kriteria baik, ini dapat ditingkatkan dengan perusahaan memastikan sistem layanan berjalan dengan lancar.

Pada dimensi manfaat dirasakan (*perceived benefits*) untuk indikator penyediaan rekam jejak transaksi memudahkan pelanggan dalam memantau pengeluaran mereka dan memberikan manfaat yang dirasakan dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik, ini dapat ditingkatkan dengan membuat sistem setelah melakukan transaksi, gambar bukti transaksi langsung tersimpan otomatis di *handphone*.

Pada dimensi penggunaannya sebenarnya (*actual use*) untuk indikator tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan *e-payment* memengaruhi penggunaan sebenarnya dari layanan dengan nilai rata-rata 3,29 dengan kriteria cukup baik, ini dapat ditingkatkan seperti menambah rekening bank agar tidak terkena biaya administrasi transfer.

Selain perbaikan di atas, *e-payment* dapat ditingkatkan dengan perlu diperhatikan dan dikembangkan dengan baik pada tingkat keamanan atau fasilitas opsi pembayaran *cashless* yang memudahkan konsumen melakukan transaksi secara *online* menurut (Rabiah *et al.*, 2020).

### **3. Kepuasan Pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, maka didapatkan bahwa hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar menunjukkan hasil yang baik. Hal itu ditunjukkan dengan nilai rata-rata 3,61 dengan kriteria baik. Tetapi untuk lebih baik lagi beberapa indikator masih dapat ditingkatkan lagi, sehingga pelanggan dapat memberikan penilaian yang lebih baik.

Pada dimensi kualitas produk untuk indikator menangani barang secara hati-hati dan aman selama proses pengiriman untuk memastikan kualitas produk tetap terjaga dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik, ini dapat ditingkatkan dengan memperbaiki cara menempatkan barang didalam truck yang membuat barang pelanggan bisa terjamin dan meminimalisir kerusakan barang pelanggan tersebut.

Pada dimensi harga untuk indikator ketersediaan pilihan tarif yang disesuaikan dengan berbagai kebutuhan pelanggan dengan nilai rata-rata 3,58 dengan kriteria baik, hal ini perlu ditingkatkan dengan memberikan potongan harga misalnya harga pengiriman Rp12.000/kilo, Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar memberi potongan harga Rp5.000 pada barang yang melebihi berat 10kg, potongan harga Rp10.000 pada barang yang melebihi berat 20kg, potongan harga Rp15.000 pada barang yang melebihi berat 30kg, potongan

harga Rp20.000 pada barang yang melebihi berat 40kg, potongan harga Rp25.000 pada barang yang melebihi berat 50kg.

Pada indikator perbandingan harga dengan pesaing yang menarik bagi pelanggan dengan nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria cukup baik, hal ini dapat ditingkatkan dengan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar membuat adanya member dengan syarat dan ketentuan.

Selain perbaikan di atas, kepuasan pelanggan dapat dioptimalkan dengan memperhatikan proses kepuasan pelanggan menurut (Kotler and Keller, 2016), yaitu kualitas produk, harga, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang kualitas pelayanan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar mempunyai rata-rata jawaban dengan berkriteria baik. Nilai rata-rata tertinggi pada dimensi jaminan (*assurance*), untuk indikator tingkat kualitas kendaraan yang digunakan dengan standar keamanan yang ditetapkan. Sedangkan nilai rata-rata rendah terdapat pada dimensi keandalan (*reability*) untuk indikator tingkat kesesuaian antara jadwal perjalanan yang dijanjikan dengan yang benar-benar diberikan kepada pelanggan.
2. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang *e-payment* pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar mempunyai rata-rata jawaban dengan berkriteria baik. Nilai rata-rata tertinggi berada pada dimensi kecepatan (*speed*), untuk indikator waktu singkat dalam menyelesaikan transaksi meningkatkan efisiensi pengguna. Sedangkan nilai rata-rata terendah berada rendah pada dimensi manfaat dirasakan (*perceived benefits*) Pada dimensi pengguna sebenarnya (*actual use*) indikator tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan *e-payment* memengaruhi penggunaan sebenarnya dari layanan.
3. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar mempunyai rata-rata jawaban dengan berkriteria baik. Nilai rata-rata tertinggi berada pada dimensi kualitas produk pada indikator Pengangkutan Dutamasindo untuk memastikan tidak adanya kehilangan pada barang selama proses pengangkutan dan dimensi emosional, pada indikator Pengangkutan Dutamasindo menggunakan bahasa yang sopan dan menghargai selama komunikasi dengan pelanggan. Sedangkan nilai rata-rata terendah pada dimensi kualitas produk untuk indikator menangani barang secara hati-hati dan aman selama proses pengiriman untuk memastikan kualitas produk tetap terjaga dan pada dimensi harga untuk indikator perbandingan harga dengan pesaing yang menarik bagi pelanggan.
4. Hasil analisis regresi linier berganda menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan *e-payment* terhadap kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar baik secara simultan maupun parsial.
5. Hasil analisis koefisien korelasi menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan *e-payment* dengan kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan

- baik tidaknya kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan *e-payment*.
6. Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya kualitas pelayanan dan *e-payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar
  7. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya kualitas pelayanan dan *e-payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar secara parsial.

#### Saran

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar, sebaiknya pihak Pengangkutan Dutamasindo memperbaiki dari kendaraan *truck* menjadi lebih bagus atau dengan membuat jadwal pemeliharaan *truck* yang jelas dan rutin dilakukan yang membuat tidak terganggunya proses pengiriman barang kepada pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
2. Untuk meningkatkan *e-payment* pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar, sebaiknya perusahaan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar membuka rekening lain sehingga menambah jumlah rekening yang bisa digunakan pelanggan untuk melakukan pembayaran dan dengan membuat sistem setelah melakukan transaksi,

gambar bukti transaksi langsung tersimpan otomatis di *handphone*.

3. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar, sebaiknya membuat sistem member dengan syarat dan ketentuan kepada pelanggan Pengangkutan Dutamasindo Pematangsiantar dan membuat sistem ketika setelah melakukan transaksi, gambar bukti transaksi langsung tersimpan otomatis di *handphone*.
4. Sehubungan dengan keterbatasan waktu yang dimiliki penulis, penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat memasukkan lebih banyak variabel lain diluar penelitian ini guna memperoleh hasil yang lebih baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, R.A. (2020) **Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi**. 1st edn. Edited by M. Lettucia. Malang: AE Publishing.
- Choiriyah, Z. and Sa'adah, L. (2021) **Penerapan Strategi Pemasaran di CV. Zam-Zam**. 1st edn. Jombang: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Penerapan\\_Strategi\\_Pemasaran\\_di\\_CV\\_Zam\\_Z/iC93EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=bauran+pemasaran&pg=PA29&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Penerapan_Strategi_Pemasaran_di_CV_Zam_Z/iC93EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=bauran+pemasaran&pg=PA29&printsec=frontcover).
- Damalang, G.P., Kalangi, J.A.F. and Tamengkel, L.F. (2021) **'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . JNE Cabang Manado'**, *Productivity*, 2(4), pp. 299–303. Available at:

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/34897>.
- Fatihudin, D. and Firmansyah, A. (2019) **Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)**. 1st edn. Sleman: Deepublish. Available at: [https://www.google.co.id/books/editio n/Pemasaran\\_Jasa\\_Strategi\\_Mengukur\\_Kepuasan/txyPDwAAQBAJ?hl=id&g bpv=1&dq=pengertian+kepuasan+pel anggan+jasa&pg=PR9&printsec=front cover](https://www.google.co.id/books/editio n/Pemasaran_Jasa_Strategi_Mengukur_Kepuasan/txyPDwAAQBAJ?hl=id&g bpv=1&dq=pengertian+kepuasan+pel anggan+jasa&pg=PR9&printsec=front cover).
- Hasdiansa, I.W. and Hasbiah, S. (2023) *'The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Using Goods Delivery Services in Makassar City', Fundamental and Applied Management Journal*, 1(1), pp. 5–12. Available at: <https://doi.org/10.61220/famj.v1i1.20 2302>.
- Indrasari, M. (2019) **Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan**. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. and Amstrong, G. (2014) **Prinsip-prinsip Pemasaran**. 12th edn. Edited by B. Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, K. lane (2016) **Manajemen Pemasaran**. 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. and Ikhsan, R.B. (2015) **Pratikum Metode Bisnis**. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi and Winarso, W. (2020) **Pengantar Manajemen**. Purwokerto: CV Pena Persada.
- Mulyasari, H., Dan, T.T.B. and Wijaya, A.B.M. (2014) **'Analisis Jenis Sistem Pembayaran Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia', Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi, 2014(Sentika)**, pp. 166–173. Available at: [https://scholar.google.com/scholar?hl =id&as\\_sdt=0%2C5&q=Analisis+Jeni s+Sistem+Pembayaran+Elektronik+D alam+Transaksi+E- Commerce+Di+Indonesia&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl =id&as_sdt=0%2C5&q=Analisis+Jeni s+Sistem+Pembayaran+Elektronik+D alam+Transaksi+E- Commerce+Di+Indonesia&btnG=).
- Novia, H.E. and Sutrisna, E. (2017) **'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru)', Jom FISIP**, 4(2), pp. 1–15. Available at: <https://www.neliti.com/publications/2 08655/pengaruh-kualitas-pelayanan- dan-harga-terhadap-kepuasan- pelanggan-pada-expedisi>.
- Novia, N.H. *et al.* (2023) **Manajemen Pemasaran**. 1st edn. Edited by N.H. Novia. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia. Available at: [https://www.google.co.id/books/editio n/MANAJEMEN\\_PEMASARAN/5a7 pEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=M ANAJEMEN+PEMASARAN+PT+M afy+Media+Literasi+Indonesia&pg=P A359&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/editio n/MANAJEMEN_PEMASARAN/5a7 pEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=M ANAJEMEN+PEMASARAN+PT+M afy+Media+Literasi+Indonesia&pg=P A359&printsec=frontcover)
- Pradana, A.S. *et al.* (2023) **E-Commerce**. 1st edn. Edited by M. Nasrudin. pekalongan: Pt Nasya Expanding Management. Available at: [https://www.google.co.id/books/editio n/E\\_Commerce/GIW9EAAAQBAJ?hl =id&gbpv=1&dq=pengertian+e+paym ent&pg=PR7&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/editio n/E_Commerce/GIW9EAAAQBAJ?hl =id&gbpv=1&dq=pengertian+e+paym ent&pg=PR7&printsec=frontcover).
- Rabiah, A.S. *et al.* (2020) **'Haruskah E-Payment Trust Diterapkan E-Commerce Sebagai Faktor Kepuasan Konsumen?', E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana**, 9(7), p. 2724. Available at: <https://doi.org/10.24843/ejmunud.202 0.v09.i07.p13>.

- Reynaldo, R., Suprpto, W. and Jani, Y. (2020) *'Service Convenience and Service Quality to Customer Satisfaction among the Shipping Expeditions'*, *SHS Web of Conferences*, 76, p. 01043. Available at: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207601043>.
- Resmi, S. *et al.* (2023) **Literasi Kewirausahaan dan Keuangan: Memperkuat Sikap dan Kompetensi Berwirausaha**. 1st edn. Edited by Rosidah. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Rifaldi, Kadunci and Sulistyowati (2016) *'Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta'*, *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 7(1), p. 1. Available at: <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/view/819>.
- Rizkiyah, K. *et al.* (2021) *'Pengaruh Digital Payment terhadap Perilaku Konsumen Pengguna Platform Digital Payment OVO'*, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 16(1), pp. 107–126. Available at: <https://ejournal.unib.ac.id/Insight/article/view/14171/pdf>.
- Robbins, S.P., Coulter, M.A. and DeCenzo, D.A. (2017) *Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications*. 10th edn. Harlow: Pearson Education.
- Roosdhani, M.R. (2022) **Modul Ajar E-Commerce**. 1st edn. Edited by W. Afrida. solol: mitra cendekia media. Available at: <https://www.google.co.id/books/editio>
- n/Modul\_Ajar\_E\_Commerce/oOp4EAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+e+payment&pg=PA13&printsec=frontcover.
- Ruyatnasih, Y. and Megawati, L. (2018) **Pengantar Manajemen: Teori, Fungsi, dan Kasus**. 2nd edn. Yogyakarta: CV.Absolute Media.
- Srisusilawati, P. (2020) **Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah**. 1st edn. Edited by W. Kurniawan. Purwokerto Selatan: CV Pena Persada Redaksi.
- Sugiyono (2017) **Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Surbakti, P.S. *et al.* (2017) *'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematangsiantar (Survei Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Bantan Rt 002 / Rw 007 Pematangsiantar)'*, *Maker*, 3(No.1), p. 8. Available at: <https://maker.ac.id/index.php/maker/article/view/60/60>.
- Terry, G. R. and Rue, L.W. (2019) **Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi**. Edited by B.S. Fatmawati. Jakarta: Bumi Aksara. Available at: [https://www.google.co.id/books/edition/Dasar\\_dasar\\_Manajemen\\_Edisi\\_Revisi/6UmEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dasar+dasar+manajemen&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_dasar_Manajemen_Edisi_Revisi/6UmEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dasar+dasar+manajemen&printsec=frontcover).
- Tjiptono, F. (2014) **Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*. 4th edn. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. and Diana, A. (2019) **Kepuasan Pelanggan**. Yogyakarta:

Andi Offset

- Turban, E. *et al.* (2015) ***Electonic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective***. 8th edn. Springer. Available at: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-10091-3>.
- Wangsajaya, Y. *et al.* (2023) **Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan**. Edited by F. Sofiani. Makassar: PT. Nas Media Indonesia.
- Wulandari, P., Sutiono, H.T. and Kussujaniatun, S. (2021) **‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa Jne Di Yogyakarta’**, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9, pp. 7823–7830. Available at: <https://doi.org/10.37641>.