



**Skripsi**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SHOPEE EXPRESS DI KELURAHANAN PASIE NAN TIGO**

**Oleh :**

**NAMA : WISCA AFRINA PUTRI  
NIM : 22070039  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**





**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2026**

### PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi pada tanggal 25 Februari 2026

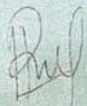
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Di Kelurahan Pasi Nan Tigo  
Nama : Wisca Afrina Putri  
Nim : 22070039  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

### TIM PENGUJI

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Raftul Fedri, S.E, M.M	Ketua	
2.	Nurhaida, S.E, M.M	Anggota	
3.	Dr. Tri Irfa Indrayani, M.Pd	Anggota	
4.	Usmiar, S.E, M.Si	Anggota	

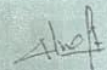
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Raftul Fedri, S.E, M.M

Pembimbing II



Nurhaida, S.E, M.M

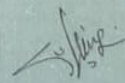
Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi



Immu Puteri Sari, S.E, M.Si

Ketua Prodi Manajemen



Usmiar, S.E, M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wisca Afrina Putri

Nim : 22070039

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa:

Sesungguhnya skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan ataupun kutipan dengan mengikuti karya ilmiah yang lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Padang, Februari 2026

nyatakan



Wisca Afrina Putri  
22070039

## HAK CIPTA

Hak cipta ini milik **Wisca Afrina Putri** tahun 2026, dilindungi oleh undang-undang, yaitu dilarang mengutip atau memperbanyak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun, baik cetak, *copy*, atau *micro film* dan lain sebagainya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidaya-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo” dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tuaku Ayah Tamrel dan Amak Dara Juita, atas segala pengorbanan, doa, kasih sayang sayang, serta dukungan khususnya dalam pemenuhan kebutuhan finansial selama masa perkuliahan, sehingga penulis dapat menjalani dan menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini tanpa mengalami kekurangan secara materi
3. Bapak Raftul Fedri, S.E, M.M selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nurhaida, S.E, M.M selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Tri Irfa Indrayani, M.Pd selaku dosen penguji I dan Ibu Usmiar, S.E,M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan, kritik, saran demi penyempurnaan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

5. Ibu Usmiar, S.E, M.Si selaku ketua program studi manajemen fakultas ekonomi Univeritas Muhammadiyah Sumatera Barat.
6. Ibu Immu Puteri Sari, S.E, M.Si, selaku Dekan dan Ketua Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, dukungan berupa motivasi, informasi dan kontribusi yang besar untuk peneliti selama proses belajar.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak penulis yang pertama Defi Julayta A,Md Keb, dan Abang penulis kedua Ozi Novi Saputra ST, kakak penulis ketiga Mery Efrillita S. Pd serta adik-adik penulis Ridho Firmasyah dan Muhammad Zaki yang senantiasa memberi dukungan dan motivasi yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
9. Serta penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada sahabat penulis yaitu Restika Cania dan Rani Oktafiani yang telah membantu, menemani dan menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Padang, 1 Februari 2026  
Penulis

Wisca Afrina Putri  
22070039

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SHOPEE EXPRESS DI KELURAHAN PASIE NAN TIGO

WISCA AFRINA PUTRI

NIM : 22070039

Email : [wiscafrinaputri@gmail.com](mailto:wiscafrinaputri@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualiatas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Pasie Nan Tigo. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode pengumpulan data *non probability sampling* dengan jenis sampel yang dipakai adalah *simple random sampling* atau sampel acak sederhana. Penelitian ini menggunakan analisis linear berganda, uji asumsi klasik, dan hipotesis uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil dari pembahasan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Karena Kualitas Pelayanan mempunyai t hitung sebesar  $5,115 > t$  tabel 1,985. Ketepatan Waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Karena Ketepatan Waktu mempunyai t hitung sebesar  $1,696 < t$  tabel 1,985. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Karena t hitung  $4,066 > t$  tabel 1,985. Dan secara bersama-sama juga terdapat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dengan nilai F hitung sebesar  $85,986 > F$  tabel 2,70. Sedangkan untuk nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 72,9% sedangkan sisanya 27,1% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TIMELINESS,  
AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION  
AT SHOPEE EXPRESS IN PASIE NAN TIGO VILLAGE**

**WISCA AFRINA PUTRI**

**NIM : 22070039**

**Email : [wiscafrinaputri@gmail.com](mailto:wiscafrinaputri@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the Influence of Service Quality, Timeliness, and Trust on Customer Satisfaction in Pasie Nan Tigo Village. The sample of this study amounted to 100 respondents using a non-probability sampling data collection method with the type of sample used is simple random sampling or simple random sampling. This study uses multiple linear analysis, classical assumption test, and t-test hypothesis, F test and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results of the discussion of Service Quality affect Customer Satisfaction. Because Service Quality has a calculated  $t$  of  $5.115 > t$  table  $1.985$ . Timeliness does not affect customer satisfaction. Because Timeliness has a calculated  $t$  of  $1.696 < t$  table  $1.985$ . Trust affects customer satisfaction. Because the calculated  $t$  is  $4.066 > t$  table  $1.985$ . And together there is also an influence of independent variables on the dependent variable with a calculated  $F$  value of  $85,986 > F$  table  $2.70$ . Meanwhile, the coefficient of determination ( $R^2$ ) value is  $72.9\%$ , while the remaining  $27.1\%$  is influenced by other variables not discussed in this study.*

**Keywords: Service Quality, Punctuality, Trust and Customer Satisfaction**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Konseptual .....	20
2.4. Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	23
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
3.3. Populasi dan Sampel.....	23
3.4. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	25
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum .....	37
4.3. Uji Validitas.....	41
4.4. Uji Reliabilitas.....	45
4.5. TCR (Tingkat Capaian Responden) .....	46
4.6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.7. Uji Asumsi Klasik .....	50
4.8. Uji Hipotesis .....	54
4.9. Interpretasi Persamaan Regresi Linear Berganda.....	57
4.10. Pembahasan .....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran .....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>93</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Estimasi Pengiriman Shopee Express .....	2
Tabel 1.2. Hasil Review .....	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1. Definisi Operasional .....	26
Tabel 3.2. Skala Likert .....	28
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	40
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.5. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	42
Tabel 4.6. Uji Validasi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	43
Tabel 4.7. Uji Validitas Ketepatan Waktu ( $X_2$ ) .....	43
Tabel 4.8. Uji Validitas Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	44
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.10. Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	46
Tabel 4.11. Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	47
Tabel 4.12. Tabulasi Data Responden Variabel Ketepatan Waktu ( $X_2$ ) .....	48
Tabel 4.13. Tabulasi Data Responden Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) .....	49
Tabel 4.14. Hasil Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4.15. Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.17. Hasil Uji Heteroskedasitas .....	53
Tabel 4.18. Hasil Uji Autokorelasi .....	53
Tabel 4.19. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 4.20. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	56
Tabel 4.21. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	56

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Shopee Express .....	38

### Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin cepat telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan modern, terutama dalam bidang ekonomi dan perdagangan. Kemajuan ini mempermudah aktivitas masyarakat, termasuk dalam kegiatan belanja *online*. Selain memberikan kemudahan bagi konsumen, teknologi dan internet juga membuka peluang luas bagi pelaku usaha untuk mengembangkan bisnisnya. Melalui internet, promosi dan pemasaran produk dapat dilakukan secara lebih efektif serta menjangkau pasar yang lebih luas. Kondisi tersebut mendorong pertumbuhan berbagai *platform* perdagangan elektronik atau *marketplace*, salah satunya Shopee yang menjadi salah satu *marketplace* dengan tingkat penggunaan tinggi di Indonesia.

Shopee sebagai salah satu *platform* perdagangan elektronik terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan, berhasil menarik perhatian konsumen Indonesia melalui pendekatan persamaan yang inovatif. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2025, Shopee memperoleh pangsa kunjungan sebesar 53,22%, yang secara signifikan melampaui pesaingnya seperti Tokopedia (9,57%) dan Lazada (9,09%). Kesuksesan ini didorong oleh berbagai keunggulan, antara lain harga yang terjangkau, voucher gratis ongkir, metode pembayaran *Cash ON Delivery* (COD), serta layanan pengiriman khusus bernama Shopee Express.

Shopee Express merupakan layanan pengiriman yang secara eksklusif yang disediakan oleh Shopee dengan tujuan mempercepat proses distribusi barang sekaligus meminimalkan risiko kehilangan atau kegagalan pengantaran paket. Layanan ini terpercaya, yang bertanggung jawab atas seluruh tahapan melalui dari proses *packing*, verifikasi alamat, hingga pengiriman barang kepada penerima. Namun, sejak April 2025, Shopee tidak lagi menyediakan layanan pengiriman standar J&T Express pada platform nya dan memperluas kerja sama dengan sejumlah mitra logistik lain, seperti Shopee Express (SPX), JNE, Antaraja, dan SiCepat serta berbagai jenis layanan pengiriman lain yang disesuaikan kebutuhan pengguna.

Shopee Express menyediakan beberapa kategori layanan dengan estimasi waktu pengiriman yang telah ditetapkan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1.**  
**Estimasi Pengiriman Shopee Express**

No	Jenis Layanan Shopee Express	Durasi Pengiriman
1	Standard	Diterima 2-7 hari setelah paket diserahkan ke kurir
2	Hemat	Diterima 2-14 hari setelah paket diserahkan ke kurir
3	Sameday	Diterima 6 jam setelah paket diserahkan ke kurir
4	Instant	Diterima 3 jam setelah paket diserahkan ke kurir

Sumber : Ahlinesia, n.d (diakses 2025)

Berdasarkan tabel 1.1. diatas meskipun estimasi waktu pengiriman telah ditetapkan untuk setiap jenis layanan Shopee Express, kenyataan di lapangan seringkali tidak sesuai dengan estimasi tersebut. Ketidaksesuaian antar waktu estimasi dan waktu aktual pengiriman merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta atau pemegang hak cipta. Kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

pelanggan. Selain itu, permasalahan lain seperti keterlambatan pengiriman, kegagalan pengantaran, paket yang berputar di gudang, hingga minimnya informasi dan komunikasi dari pihak kurir juga kerap dikeluhkan oleh pelanggan.

Fenomena tersebut juga ditemukan pada layanan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo. Berdasarkan hasil observasi awal melalui ulasan pelanggan yang dirangkum pada Tabel 1.2. terlihat bahwa masih banyak pelanggan yang menyampaikan keluhan terhadap layanan Shopee Express sebagai berikut:

**Tabel 1.2.**  
**Hasil Review**

No	Nama	Tanggal Review	Rating	Isi Ulasan
1	Rifa Anjeli	30 Desember 2025	1	Pengantaran lambat dan kurir kurang ramah
2	Fitri	30 Desember 2025	1	Pelayanan Shopee Express kurang memuaskan, paket sehari- hari belum diantar, dan kurangnya komunikasi dari kurir
3	Nur Hafizah	30 Desember 2025	2	Pengiriman melewati estimasi waktu yang dijanjikan dan kurir tidak memberikan informasi terkait keterlambatan.
4	Raudatul	30 Desember 2025	1	Pelayanan Shopee Express kurang baik, pengiriman sering tertunda meski paket sudah digudang, dan kurir mengantar hingga larut malam.
5	Rizal	30 Desember 2025	1	Pengiriman sangat lambat meskipun hanya dalam satu wilayah.
6	Fitra Rahman	30 Desember 2025	1	Pelanggan kecewa karena pengiriman terus gagal selama beberapa hari dan menilai layanan SPX sangat buruk.
7	Susi Susanti	30 Desember 2025	2	Pelayanan Shopee Express kurang memuaskan dan minimnya komunikasi dari kurir
8	Marsya	30 Desember 2025	3	Pelayanan cukup baik, tetapi kurir datang tidak sesuai dengan waktu yang diinformasikan.
9	Suci	30 Desember 2025	1	Pengiriman sangat terlambat dan kurir tidak menghubungi sebelum pengantaran paket.

*Sumber : Hasil Observasi Awal di Kelurahan Pasie Nan Tigo, 2025*



Berdasarkan tabel 1.2 hasil review pelanggan di Kelurahan Pasie Nan Tigo diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelanggan menunjukkan tingkat ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Ketidakpuasan tersebut terutama disebabkan oleh keterlambatan pengiriman, kegagalan pengantaran, serta rendahnya intensitas komunikasi dari pihak kurir. Selain itu, kualitas pelayanan dinilai belum optimal, yang tercermin dari kurang profesionalnya sikap kurir dan tidak adanya konfirmasi kepada pelanggan ketika terjadi kendala pengiriman. Meskipun terdapat beberapa ulasan yang menilai pelayanan cukup baik, permasalahan ketidaksesuaian waktu pengantaran masih ditemukan. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman Shopee Express belum konsisten dan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan pelanggan.

Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan terhadap layanan Shopee Express. Ketika pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan tidak konsisten, baik dari segi ketepatan waktu maupun kualitas pelayanan, maka kepercayaan terhadap penyedia jasa logistik cenderung menurun. Penurunan tingkat kepercayaan ini pada akhirnya berimplikasi langsung terhadap kepuasan pelanggan. Tingginya jumlah ulasan negatif yang disertai dengan penilaian rendah mengindikasikan bahwa permasalahan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan masih menjadi isu penting yang perlu mendapat perhatian serius dari pihak Shopee Express, khususnya di Kelurahan Pasie Nan Tigo.

Hasil penelitian sebelumnya mendukung pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Unsiyah et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

(2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express. Penelitian Fikih, Pebi Kurniawan, dan Tedy Kustandi (2025) menegaskan bahwa keterlambatan pengiriman menurunkan kepuasan pelanggan, sementara kualitas pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan. Sementara penelitian lain Sindy Claudia et al. (2025) juga menemukan bahwa ketiga variabel tersebut yang berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express dalam layanan *e-commerce*.

Meskipun sudah banyak penelitian terkait kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian dengan fokus wilayah kecil seperti Kelurahan Pasie Nan Tigo masih sangat terbatas. Kelurahan ini memiliki populasi sekitar 11.700 jiwa berdasarkan data yang disajikan oleh Ayo Sumbar, dengan aktivitas ekonomi dominan di sektor perikanan, perdagangan, dan usaha mandiri. Peningkatan penggunaan e-commerce di wilayah turut mendorong pemanfaatan Shopee Express, namun data empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan masih belum tersedia. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan rekomendasi peningkatan layanan sesuai kebutuhan konsumen Pasie Nan Tigo.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik melakukan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kelurahan Pasie Nan Tigo”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo?
2. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di kelurahan Pasie Nan Tigo?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo?
4. Apakah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo.
2. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo.
4. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kelurahan Pasie Nan Tigo.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Peneliti

Untuk Menambah dan Memperluas penerapan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan apa yang terjadi di lapangan dan mengetahui permasalahan pemasaran yaitu di bagian kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

##### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

##### 3. Bagi Instansi

Untuk lembaga (Universitas) sebagai salah satu referensi melakukan penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang sebagai bahan kajian dalam pengembangan pengetahuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Seluruh isi karya tulis ini, baik berupa teks, gambar, tabel, grafik, maupun informasi lainnya, dilindungi oleh Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. Dilarang mengutip, menggandakan, mendistribusikan, menerbitkan dan menyebarkan sebagai seluruh isi karya ini dalam bentuk apapun dandengan cara apapun, baik secara elektronik maupun secara mekanik, tanpa izin tertulis dari pencipta atau pemegang hak cipta. Kecuali untuk keperluan akademik dan referensi dengan menyebutkan sumber secara tepat dan benar.

