



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN
METODE PEMBAYARAN *SHOPEEPAY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *SHOPEE EXPRESS*
DI CABANG CAKUNG, JAKARTA TIMUR**

ARRY ISTIRA AGUSTINA PUTRI
NIM: 2105421015

**Skripsi yang Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

ARRY ISTIRA AGUSTINA PUTRI, Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Metode Pembayaran *ShopeePay* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Shopee Express* di Cakung, Jakarta Timur. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan penggunaan metode pembayaran *ShopeePay* terhadap kepuasan pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur. Pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif digunakan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 384 responden pengguna *Shopee Express* di cabang Cakung. Proses analisis data dibantu oleh perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27, dengan teknik analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian pula, metode pembayaran *ShopeePay* juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, bahkan dengan kontribusi yang lebih besar. Secara bersama-sama, kedua variabel ini mampu menjelaskan 35,1% variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kecepatan dan keandalan pengiriman, serta kemudahan dan keamanan dalam metode pembayaran, merupakan faktor penting yang mendukung peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi pihak manajemen *Shopee Express* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna di masa yang akan datang.

Kata kunci: ketepatan waktu pengiriman, metode pembayaran *ShopeePay*, kepuasan pelanggan, *Shopee Express*, Cakung Jakarta Timur.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

ARRY ISTIRA AGUSTINA PUTRI. *The Influence of Delivery Timeliness and Shopee Pay Payment Method on Customer Satisfaction of Shopee Express in Cakung, East Jakarta. Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic, 2025.*

This study aims to analyze the extent to which on-time delivery and the use of the ShopeePay payment method influence customer satisfaction at Shopee Express in the Cakung Branch, East Jakarta. A quantitative approach with an associative method was used in this study. Data were collected through questionnaires distributed to 384 Shopee Express user respondents at the Cakung branch. The data analysis process was assisted by IBM SPSS Statistics version 27 software, with multiple linear regression analysis techniques to determine the influence of each independent variable on the dependent variable. The results of the analysis indicate that on-time delivery has a significant effect on customer satisfaction. Similarly, the ShopeePay payment method was also shown to have a significant influence on customer satisfaction, even with a greater contribution. Together, these two variables were able to explain 35.1% of the variation that occurred in customer satisfaction. These findings indicate that aspects of speed and reliability of delivery, as well as ease and security in payment methods, are important factors that support increased customer satisfaction. Thus, the results of this study are expected to be a strategic consideration for Shopee Express management in efforts to improve service quality and user satisfaction in the future.

Keywords: delivery timeliness, shopee pay payment method, customer satisfaction, Shopee Express, Cakung east jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Metode Pembayaran ShopeePay Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express di Cabang Cakung, Jakarta Timur”** tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri.

Pada penelitian ini, penulis menyadari bahwa banyak sekali pihak yang terlibat dan turut membantu penulis baik secara moril maupun materi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat selesai dan penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode tahun akademik 2021 s.d. 2025.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode tahun akademik 2025 s.d. 2029.
4. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si. selaku Koordinator Program Studi D-4 Administrasi Bisnis Terapan.
5. Endah Wartiningsih, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, saran, dan petunjuk kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Nuria Puspitasari, S.E., M.Ec., Dev selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memeriksa, ataupun memberikan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
7. Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M. dan Imas Chandra Pratiwi, M.S.M selaku Dosen Penguji ke-1 dan ke-2 yang memberikan kritik serta saran kepada penelitian ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Seluruh Staf Admin, Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
9. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Gito dan Ibu Arti Rosmiani, serta adik-adik penulis yaitu Dessy Salsabila Arum dan Dahlia Farzana Arum yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan dukungan dalam setiap langkah yang penulis tempuh. Terima kasih sudah banyak mengajarkan penulis untuk tetap tenang, ikhlas, dan kuat walaupun keadaan tidak selalu sesuai harapan.
10. Cheva Virginia Joanne, Raditya Qowidina Kusuma, Dita Pratama dan teman-teman. Terima kasih telah selalu sabar menemani, mendengarkan, memberikan semangat, dukungan, dan doa kepada penulis selama perjalanan akademis ini. Seluruh momen kebersamaan kita, membuat setiap langkah di dunia perkuliahan ini menjadi lebih ringan dan menyenangkan.
11. Teman-teman seperjuangan dari program studi Administrasi Bisnis Terapan Angkatan 2021. Terima kasih sudah memberikan kebaikan, bantuan dan semangat kepada penulis sejak awal perkuliahan.
12. Seluruh responden dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan membantu melancarkan penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 21 Juli 2025

Penulis,

Arry Istira

NIM. 2105421015



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI	10
2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1 Shopee Express	10
2.1.2 Kualitas Layanan	11
2.1.3 Ketepatan Waktu Pengiriman	13
2.1.4 Metode Pembayaran Digital	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	18
2.3 Perumusan Hipotesis	20
2.4 Deskripsi Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	23



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.1 Waktu Penelitian	23
3.1.2 Tempat Penelitian	23
3.2 Kerangka Alur Penelitian	24
3.3 Metode Penelitian	25
3.4 Populasi dan Sampling	25
3.4.1 Populasi Penelitian	25
3.4.2 Sampel Penelitian	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Instrumen Penelitian	29
3.8 Teknik Analisis Data	29
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.8.3 Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum <i>Shopee Express</i> Cabang Cakung, Jakarta Timur ..	36
4.1.2 Visi dan Misi <i>Shopee Express</i> Cabang di Cakung, Jakarta Timur	37
4.1.3 Karakteristik Responden	38
4.1.4 Rekapitulasi Data Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1)	44
4.1.5 Rekapitulasi Data Variabel Metode Pembayaran <i>ShopeePay</i> (X_2)	49
4.1.6 Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
4.2 Hasil Analisis Data	57
4.2.1 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	58
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	59
4.2.3 Analisis Uji Asumsi Klasik	60
4.2.4 Analisis Uji Hipotesis	65
4.3 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		80





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Estimasi Pengiriman <i>Shopee Express</i>	11
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	23
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	29
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.2 Usia Responden	39
Tabel 4.3 Domisili Responden	40
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden	41
Tabel 4.5 Pendatan/Bulan Responden	42
Tabel 4.6 Berdasarkan Sumber Pendapatan	43
Tabel 4.7 Seberapa Sering Menggunakan Layanan Pengiriman <i>Shopee Express</i> ..	44
Tabel 4. 8 Skoring Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1)	45
Tabel 4.9 Skoring Variabel Metode Pembayaran <i>ShopeePay</i> (X_2)	50
Tabel 4.10 Skoring Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Ketepatan Waktu Pengiriman (X_1)	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Metode Pembayaran <i>ShopeePay</i> (X_2) ..	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Kepuasan Pelanggan (Y)	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S)	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Parsial T (Statistik T)	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Simultan F (Uji Statistik F)	68
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	70
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis	70



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Ekspedisi Penggunaan Jasa Pengiriman Periode 2024.....	1
Gambar 1.2 Keluhan Ketepatan Waktu Pengiriman <i>Shopee Express</i>	2
Gambar 1.3 Keluhan Konsumen <i>Shopee Express</i> Cabang Cakung	3
Gambar 1.4 Penggunaan Layanan E-wallet	4
Gambar 1.5 Pengaduan Konsumen e-commerce	5
Gambar 1.6 Google Review SPX Express Cakung 3 Hub.....	6
Gambar 1.7 Skema Dekripsi Konseptual	22
Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian	24
Gambar 4.1 Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas	62
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>).....	65

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket/Kuesioner Instrumen Penelitian	80
Lampiran 2 Data Tambulasi <i>Pre-Test</i>	83
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	84
Lampiran 4 Tabel R Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	86
Lampiran 5 Tabel T	87
Lampiran 6 Tabel F	88



Hak Cipta :

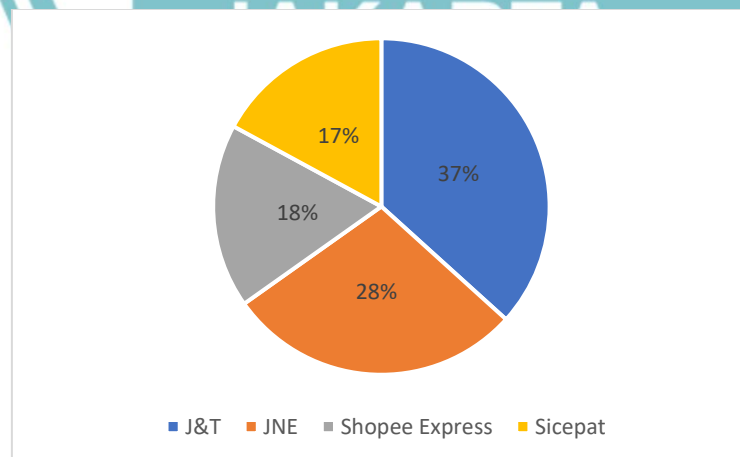
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital yang berubah dengan cepat, Kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia kini banyak melibatkan *e-commerce*. Belanja online saat ini menjadi alternatif utama bagi banyak orang karena kemudahan akses terhadap berbagai produk dengan cepat dan praktis. Salah satu situs *e-commerce* terbesar di Indonesia, Shopee, telah menarik banyak pelanggan dengan berbagai macam barang serta jasa yang ada secara praktis. Maka, kemudahan berbelanja semakin meningkat dan pengalaman pelanggan tetap dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, terutama terkait dengan ketepatan pengiriman produk dan metode pembayaran. Oleh karena itu, Untuk memberi pengalaman berbelanja terbaik kepada konsumen, penyedia layanan pengiriman serta *platform e-commerce* harus selalu menemukan ide dan cara baru untuk meningkatkan kualitas penawaran mereka.

Pilihan layanan ekspedisi di Indonesia semakin beragam seiring dengan pertumbuhan aktivitas belanja daring. Berbagai perusahaan logistik berlomba-lomba memberi pelayanan yang cepat, aman, dan handal untuk menarik minat pelanggan. Data di bawah ini menggambarkan penggunaan jasa pengiriman selama tahun 2024.



Gambar 1.1 Layanan Ekspedisi Penggunaan Jasa Pengiriman Periode 2024

Sumber: Databoks, 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan data dalam Gambar 1.1, layanan jasa pengiriman *Shopee Express* telah berhasil menarik perhatian yang cukup besar dari pengguna *e-commerce* di Indonesia, Menurut data, pangsa pasar layanan ini sejumlah 18% menempatkannya di posisi ketiga. Hal ini menandakan bahwa meskipun *Shopee Express* mempunyai kontribusi yang signifikan dalam pasar pengiriman, namun masih tertinggal dibandingkan dengan J&T, yang mendominasi dengan pangsa pasar 37%, serta JNE yang mencatatkan angka 28%. Persaingan yang semakin ketat antar penyedia layanan pengiriman di Indonesia memicu tantangan bagi *Shopee Express* untuk terus meningkatkan layanan dan mempertahankan posisinya

Shopee Express adalah layanan logistik resmi yang dibuat oleh Shopee untuk mendukung aktivitas pengiriman dalam *platform e-commerce*. Layanan ini menyediakan pengantaran cepat dengan waktu tempuh rata-rata 1-3 hari di kecamatan Jawa, dilengkapi dengan fitur pelacakan paket secara *real-time* di aplikasi Shopee.

Dengan semakin meningkatnya tren belanja online, kualitas layanan pengiriman menjadi elemen penting dalam menjaga kepuasan konsumen. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah keluhan terkait keterlambatan dalam pengiriman.



Gambar 1.2 Keluhan Ketepatan Waktu Pengiriman *Shopee Express*

Sumber: MediaKonsumen, 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

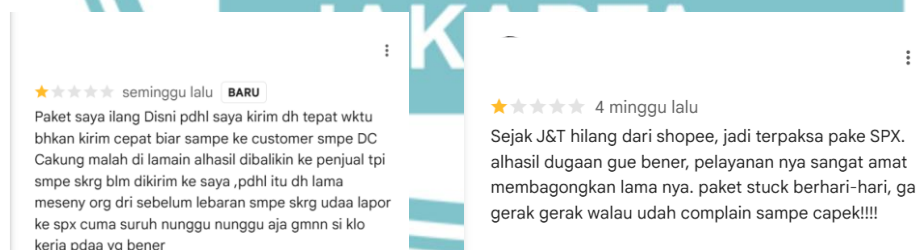
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan gambar 1.2 yang memperlihatkan hasil survei dari media konsumen dan Desri dkk., (2024), menyatakan bahwa keluhan layanan pengiriman *Shopee Express* adalah keterlambatan pengiriman, paket yang hilang, dan kerusakan pada barang yang diterima. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa barang yang mereka beli tidak sampai tepat waktu atau bahkan dikembalikan karena kendala dalam menemukan alamat penerima. Selain itu, sistem pengaktifan otomatis *Shopee Express* bagi penjual juga mengurangi kebebasan pembeli dalam memilih jasa pengiriman yang sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga menimbulkan keluhan terhadap kualitas layanan pengiriman.

Sistem otomatis yang mengaktifkan *Shopee Express* tidak ada memberi alternatif kepada pembeli untuk menetapkan metode pengiriman lain menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan. Hal ini menyebabkan keluhan pelanggan, termasuk pengiriman yang terlambat, paket yang tidak sampai ke tujuan, atau barang yang mengalami kerusakan.

Dalam rangka memahami kepuasan pelanggan terhadap layanan *Shopee Express*, ulasan langsung dari konsumen menjadi referensi penting. Ulasan tersebut mencerminkan pengalaman nyata pengguna, terutama yang berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman dan keterbatasan pilihan jasa ekspedisi. Berikut ditampilkan beberapa ulasan dari pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur.



Gambar 1.3 Keluhan Konsumen *Shopee Express* Cabang Cakung

Sumber: Google Review, 2025

Berdasarkan Gambar 1.3 yang memperlihatkan keluhan konsumen atas keterlambatan pengiriman dan tidak adanya pemilihan jasa pengiriman lain yang tidak baik turut berkontribusi pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Saputri & Rivai (2022) menjelaskan Pengguna dapat menghemat uang dan melakukan pembayaran daring memakai dompet elektronik, semacam akun



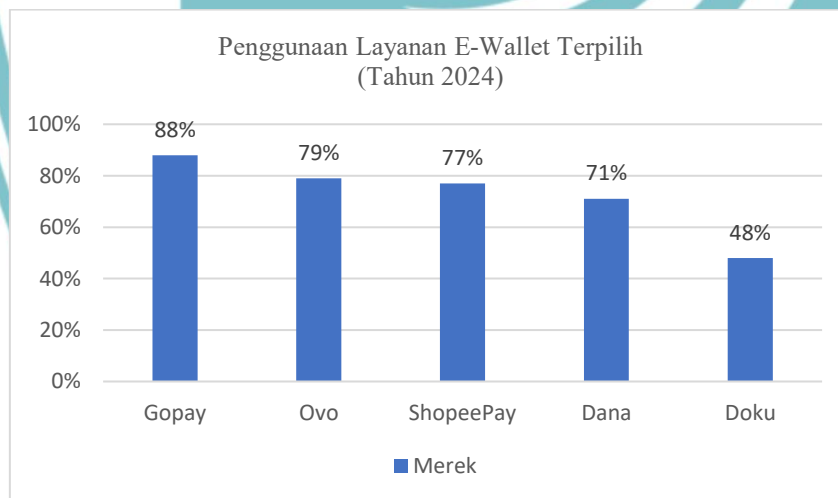
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

prabayar yang terlindungi kata sandi. Penggunaan *E-wallet* meliputi pembayaran untuk tiket transportasi, belanja online, hingga pembelian makanan. *E-wallet* dapat diunduh secara gratis melalui *smartphone*. Salah satu *E-wallet* yang terkenal di Indonesia ialah *ShopeePay*, yang tercatat sebagai *brand* dengan tingkat penggunaan tertinggi dalam pembayaran online, berdasarkan survei dari *Snapcart*.

Menurut Nadia & Wiryawan, (2022) menjelaskan selain bisa dipakai untuk pembelian daring melalui aplikasi Shopee, *ShopeePay* merupakan layanan uang elektronik yang dapat dipakai untuk menyimpan uang pengembalian dana guna dipakai pada transaksi berikutnya. *ShopeePay* juga menawarkan berbagai keuntungan seperti *cashback*, gratis ongkir, transfer gratis antar sesama pengguna *ShopeePay*, dan kemudahan melakukan *top up* saldo di minimarket terdekat.

Penggunaan *e-wallet* di Indonesia terus meningkat pada tahun 2024, dengan beberapa merek bersaing dalam menarik minat pengguna. Grafik berikut memperlihatkan tingkat penggunaan lima *e-wallet* terpopuler.



Gambar 1.4 Penggunaan Layanan E-wallet

Sumber: Goodstats, 2024

Berdasarkan laporan GoodStats (2024) yang merujuk pada data dari IDN *Research Institute*, urutan penggunaan layanan *E-wallet* di kelompok generasi milenial serta Gen Z di Indonesia menempatkan *GoPay* sebagai pemimpin dengan tingkat penggunaan sejumlah 88%, diikuti oleh *OVO* (79%), dan *ShopeePay* (77%) di posisi ketiga. Meskipun *ShopeePay* tidak berada di urutan teratas dalam jumlah pengguna, dompet digital ini mencatat nilai transaksi tertinggi di Indonesia, yakni

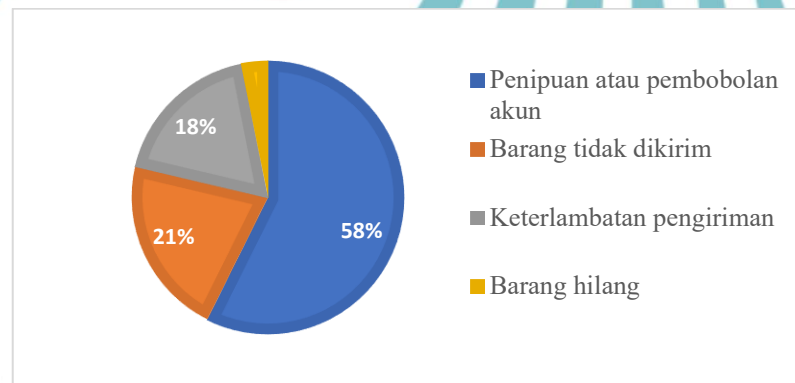


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sejumlah 32%, mengungguli OVO dan GoPay. E-wallet ShopeePay meski tergolong populer, sebagian pengguna masih mengalami kendala saat memakai ShopeePay. Maka, tingkat kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada pengalaman mereka saat memakai layanan tersebut, baik positif maupun negatif, yang kemudian memengaruhi kepuasan pelanggan di masa mendatang. ShopeePay sendiri mengalami penurunan pengguna dari tahun 2022 hingga 2024, meskipun sebelumnya sempat berada di peringkat teratas saat pertama kali diluncurkan. GoPay sekarang menjadi dompet digital paling populer.

Seiring meningkatnya transaksi belanja online, jumlah pengaduan konsumen terhadap layanan *e-commerce* juga turut mengalami kenaikan.



Gambar 1.5 Pengaduan Konsumen *e-commerce*

Sumber: bisnis.com, 2024

Berdasarkan laporan YLKI yang dikutip oleh Bisnis.com (2024), sektor *e-commerce* menjadi penyumbang pengaduan konsumen terbanyak sepanjang tahun 2023, dengan 124 kasus atau sekitar 13,1% dari total pengaduan. Keluhan paling dominan terkait dengan permintaan pengembalian dana (*refund*), diikuti oleh penipuan akun, keterlambatan pengiriman, dan barang tidak sampai. Hal ini memperlihatkan bahwa tingkat layanan yang ditawarkan oleh *platform e-commerce* serta harapan pelanggan terus berbeda. YLKI juga mendorong adanya sistem *blacklist* penjual bermasalah dan pembentukan basis data khusus untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

Ketepatan waktu pengiriman menjadi salah satu aspek layanan logistik yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, khususnya dalam menangani keluhan seperti keterlambatan, kerusakan barang, atau pengiriman yang gagal.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sementara itu, penggunaan *ShopeePay* sebagai metode pembayaran digital menawarkan efisiensi dan kemudahan dalam bertransaksi, namun masih terdapat kendala teknis yang dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap kenyamanan layanan. Oleh karena itu, penelitian diperlukan guna mengamati seberapa jauh kedua faktor ini memengaruhi kebahagiaan konsumen, khususnya di kalangan pelanggan *Shopee Express*.



Gambar 1.6 Google Review *SPX Express Cakung 3 Hub*

Sumber: Google Maps, 2025

Berdasarkan gambar 1.6 penulis terdorong untuk melakukan penelitian pada *SPX Express Cakung 3 Hub* karena rendahnya rating dari pelanggan, yang hanya mencapai 1,2 dari 76 ulasan. Kondisi ini mengindikasikan adanya masalah dalam pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, khususnya dalam hal kecepatan pengiriman maupun metode pembayaran yang dipakai. Oleh karena itu, lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian untuk diteliti lebih jauh hubungan antara ketepatan pengiriman dan metode pembayaran *ShopeePay* terhadap kepuasan pelanggan.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pengguna *Shopee Express* yang berdomisili di Cabang Cakung, Jakarta Timur, dengan penekanan pada dua variabel utama: ketepatan waktu pengiriman dan penggunaan metode pembayaran *ShopeePay*. Aspek lain seperti harga barang, pelayanan pelanggan, dan promosi tidak dijadikan fokus kajian agar hasil penelitian lebih terfokus dan mendalam terhadap variabel yang diteliti.

Sehingga guna menganalisis seberapa besar dampak dari kedua variabel Ketepatan Waktu Pengiriman serta Metode Pembayaran *ShopeePay* Terhadap

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tingkat Kepuasan Pelanggan, serta memberi masukan bagi pihak Shopee dalam meningkatkan layanannya. Sebagaimana yang telah dideskripsikan sebelumnya, penulis bermaksud akan melaksanakan sebuah penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Metode Pembayaran *ShopeePay* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengingat latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan berikut ini diidentifikasi pada penelitian ini:

- a. Keterlambatan pengiriman atas keluhan pengiriman dan paket yang tidak sampai ke alamat tujuan.
- b. Kualitas layanan pengiriman seperti keluhan mengenai paket yang hilang dan kerusakan pada barang yang diterima.
- c. Keterbatasan dalam pemilihan jasa pengiriman menyebabkan ketidakpuasan atas layanan pengiriman yang tidak sesuai harapan.
- d. Pengalaman penggunaan *ShopeePay* menurun meski nilai transaksinya tetap tinggi.
- e. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan dari *SPX Express* Cakung 3 Hub.
- f. Shopee tercatat sebagai *e-commerce* dengan pengaduan konsumen terbanyak menurut YLKI..

1.3 Perumusan Masalah

Rumusan permasalahan penelitian berikut ini dimungkinkan mengingat keterbatasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya:

- a. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur?
- b. Bagaimana pengaruh penggunaan *ShopeePay* sebagai metode pembayaran mempengaruhi kepuasan pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Bagaimana Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Metode Pembayaran *ShopeePay* Terhadap Kepuasan Pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut ialah maksud dari penelitian ini yang didasarkan pada rumusan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya:

- a. Menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur.
- b. Mengetahui pengaruh penggunaan *ShopeePay* sebagai metode pembayaran terhadap kepuasan pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur.
- c. Mengevaluasi seberapa jauh kombinasi antara ketepatan waktu pengiriman dan penggunaan *ShopeePay* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian penulis diharapkan mencakup hal-hal berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Dengan memperdalam pengetahuan kita tentang bagaimana pengiriman tepat waktu dan metode pembayaran digital (*ShopeePay*) memengaruhi kebahagiaan pelanggan, studi ini diharapkan dapat memajukan ilmu pengetahuan, terkhusus di bidang manajemen pemasaran serta perilaku konsumen. Selain itu, temuan penelitian ini bisa menjadi panduan bagi penelitian masa depan tentang subjek terkait dalam sektor *e-commerce*.

- b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis:

Penelitian ini memberi keterampilan langsung dalam proses ilmiah, mulai dari penyusunan konsep hingga analisis data, serta memperdalam wawasan penulis terkait aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan *e-commerce*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2) Bagi Perusahaan (Shopee):

Temuan penelitian ini bisa menjadi materi evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman dan sistem pembayaran. Shopee dapat memahami kelemahan layanan yang dirasakan pelanggan, seperti keterlambatan pengiriman dan kendala penggunaan *ShopeePay*, sehingga dapat mengembangkan strategi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3) Bagi Mahasiswa:

Penelitian ini bisa menjadi acuan maupun literatur pelengkap bagi mahasiswa yang ingin mengkaji isu serupa, baik dalam mata kuliah pemasaran, perilaku konsumen, maupun dalam menyusun tugas akhir atau skripsi.

4) Bagi Masyarakat:

Penelitian ini memberi penjelasan kepada konsumen mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan *e-commerce*. Dengan begitu, masyarakat dapat lebih bijak dalam memilih layanan pengiriman dan metode pembayaran sesuai kebutuhan serta ekspektasi mereka.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh dua variabel: ketepatan pengiriman (X1) dan penggunaan metode pembayaran *ShopeePay* (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pengguna layanan *Shopee Express* di Cakung, Jakarta Timur. Penelitian ini melibatkan 384 responden dan memakai kuesioner sebagai instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Analisis data dijalankan memakai analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 27 untuk *Windows*.

Temuan analisis ini dipakai agar mengetahui seberapa besar dampak masing-masing variabel independen pada variabel dependen, baik secara individual maupun bersamaan.

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang dijalankan, diperoleh simpulan antara lain:

- a. Terdapat pengaruh yang positif serta signifikan antara ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan *Shopee Express* di cabang Cakung, Jakarta Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sejumlah 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel. Artinya, semakin tepat waktu pengiriman dijalankan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Pengaruh ketepatan waktu pengiriman ini terjadi karena pelanggan mengutamakan keandalan dan konsistensi dalam menerima barang sesuai jadwal yang ditentukan. Ketepatan pengiriman tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga mengurangi kecemasan dan ketidakpastian, sehingga memperkuat loyalitas pelanggan terhadap layanan *Shopee Express*.
- b. Terdapat pengaruh yang positif serta signifikan antara metode pembayaran *ShopeePay* terhadap kepuasan pelanggan *Shopee Express* di Cabang Cakung, Jakarta Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sejumlah 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan nilai t-hitung yang melebihi t-tabel. Artinya, penggunaan metode pembayaran *ShopeePay* yang praktis dan efisien turut



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode pembayaran ini berpengaruh karena memberi kemudahan dan kecepatan dalam proses transaksi, mengurangi kerumitan dibandingkan dengan metode konvensional, serta menawarkan keamanan yang terjamin. Faktor-faktor tersebut membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya, sehingga meningkatkan pengalaman berbelanja secara keseluruhan.

- c. Secara simultan, variabel pengiriman tepat waktu (X1) dan metode pembayaran *ShopeePay* (X2) mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini diperlihatkan oleh fakta bahwa nilai F hitung lebih tinggi dari nilai F tabel, dan nilai signifikansinya adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,690, yang berarti bahwa 69% variasi kepuasan pelanggan bisa dideskripsikan oleh kedua variabel ini, sedangkan sisanya 31% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini. Kepuasan pelanggan sangat penting karena merupakan indikator kunci layanan dan kesuksesan bisnis. Pelanggan yang puas lebih mungkin melakukan pembelian berulang, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan meningkatkan loyalitas mereka. Dengan dampak signifikan dari pengiriman tepat waktu dan kemudahan penggunaan *ShopeePay*, *Shopee Express* dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saingnya di pasar.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan simpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, berikut ini beberapa saran yang bisa diberikan kepada pihak-pihak terkait, baik perusahaan, nasabah, maupun penelitian selanjutnya, antara lain:

- a. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pengiriman memberi dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, *Shopee Express* disarankan untuk meningkatkan performa dalam proses pengiriman barang, misalnya dengan mengoptimalkan sistem logistik, menambah armada kendaraan dan kurir, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kegiatan operasional di lapangan terutama di Cabang Cakung, Jakarta Timur. Ketepatan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengiriman merupakan aspek krusial yang sangat memengaruhi persepsi serta loyalitas pelanggan terhadap layanan.

- b. Metode pembayaran melalui *ShopeePay* juga terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, pihak Shopee disarankan agar terus mengembangkan fitur-fitur pada *ShopeePay*, termasuk kemudahan penggunaan, pemberian promo menarik, *cashback*, maupun potongan harga bagi pelanggan yang aktif. Selain itu, peningkatan pada aspek keamanan transaksi sangat penting agar pelanggan merasa lebih aman dan percaya dalam bertransaksi.
- c. Temuan pada penelitian ini memperlihatkan bahwa sejumlah 69% variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh ketepatan waktu pengiriman dan penggunaan metode pembayaran *ShopeePay*. Hal ini memperlihatkan bahwa masih terdapat 31% faktor lain yang belum tercakup pada model penelitian. Maka dari itu, penulis selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel tambahan seperti kualitas layanan kurir, kemudahan dalam melacak paket, tanggapan dari layanan pelanggan, ataupun tarif pengiriman.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan kuesioner terbuka sebagai alatnya. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap, penulis selanjutnya disarankan untuk memakai pendekatan metode campuran, yang menggabungkan teknik kuantitatif dan kualitatif. Metode seperti wawancara mendalam atau diskusi kelompok terfokus (FGD) dapat memberi wawasan tambahan tentang pengalaman pelanggan saat memakai layanan *Shopee Express*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., dkk (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif (N. Saputra, Ed.). <http://penerbitzaini.com>
- Akhmad, M., & Fazizah, A. (2024). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di Marketplace Shopee Yang Menggunakan Jasa *Shopee Express* (Studi Pada Konsumen di Kota Pasuruan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 92–101. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Jurnal Linters Bisnis*, 11(3), 219–231. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Desri, S., Putri Alfiana, M., dkk (2024). Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman *Shopee Express*. *Jurnal Ekonomika*, 11(2)(2), 594–602.
- Deviana, S., & Desitama, F. S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan dan Sampel Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada CV Tunas Rimba di Kabupaten Tulungagung. *YUME : Journal of Management*, 6(2), 496–514.
- Hutasuhut, N. A., Sahputra, N., dkk (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. Harco Nancy Meda. *Jurnal Bisnis Corporate*, 7(2), 41–53.
- Juniariska, S., Rachma, N., dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol). *e - Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 143–156. www.fe.unisma.ac.id
- Luh, N., Erma, P., Program, dkk. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan *ShopeePay* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Berbelanja Pada Ecommerce Shopee. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 7(3), 2598–9944. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5608/>
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3* (3 ed.).
- Nadia, G., & Wiryawan, D. (2022). Pengaruh Persepsi Keginaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Penggunaan E-Walet *ShppeePay* (Studi Pada Pengguna *ShopeePay* di Bandar Lampung). *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(2)(2), 185–198. <https://doi.org/10.24042/revenue.v3i2.13486>
- Nantigiri, A. M. H., Handayani, S. , & Veronica. (2021). Pengaruh Brand Image, Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 181–192.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nasrul Abdul Aziz Taba, & Indri Ferdiani Suarna. (2024). Pengaruh Customer Experience, Keamanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan *Shopee Express* di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi*, 1(3), 151–158. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i3.327>
- Nisa Fauziah, K., Sudianto, dkk (2022). Pengaruh Kelengkapan Data, Ketelitian, Kecepatan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Federal International Finance (FIF) Cabang Batam. *Postgraduate Manageemnt Journal*, 2(1), 40–51.
- Pagala, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Lakidende. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4880–4883.
- Saputra, S., & Mulyantini, I. C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Produk Paket POS Ekspres) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos BANDUNG 40000. 9(1).
- Saputri, C. N., & Rivai, A. R. (2022a). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Sikap Konsumen dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang E-Wallet ShopeePay. *Journal Of Management & Business*, 153–163.
- Sismanto, A., & Prayuda, A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cash On Delivery, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Discount Flash Sale Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. 4(2)
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & R&D*. Alfabeta.
- Suryati, & Santo Hegiarto, A. (2023a). Analisis Pengalaman Pengguna Shopee Atas Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Elektronik Terhadap Pengguna Shopee di Kalangan Mahasiswa Universitas Teknologi Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 4246–4251. <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>
- Suryati, & Santo Hegiarto, A. (2023b). Analisis Pengalaman Pengguna Shopee Atas Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Elektronik Terhadap Pengguna Shopee di Kalangan Mahasiswa Universitas Teknologi Digital. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 4246–4251. <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>
- Syaifullah, & Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam. 6(2)
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Edisi 4. Andi.
- Tussafinah, H. (2018). Pengaruh rating dan ulasan, jaminan 100% pengembalian dan Layanan COD atau Bayar di tempat Terhadap Keputusan Pembelian Lazada (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang).
- Wahyuni Nasution, S., & Ayu Nofirda, F. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Ekspres Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal*

Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 2(1), 337–347.
<https://jom.umri.ac.id/index.php/emba/article/download/850/230>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

