

**ANALISIS PENGARUH KEANDALAN (*RELIABILITY*)
DALAM KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA “*SHOPEE EXPRESS*”
DI KOTA BENGKALIS**

Nama : Nurul Aulianissa
NIM : 5103201485
Pembimbing : Supriati, S.ST., M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan, menganalisa bagaimana kepuasan pelanggan, dan menganalisa pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan pada Shopee Express Bengkulu. Penelitian menggunakan jenis data kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa Shopee Express Bengkulu dengan sampel sebanyak 100 orang konsumen. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi dan teknik analisis regresi linear sederhana dengan aplikasi SPSS 20. Dari hasil tanggapan responden variabel keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan terdapat delapan pernyataan dengan nilai rata-rata 4,33 yang digolongkan dalam kategori sangat tinggi. Hasil tanggapan responden variabel kepuasan pelanggan terdapat enam pernyataan dengan rata-rata 4,31 digolongkan dalam kategori sangat tinggi. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga hipotesis alternatif H_a diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil uji *Koefisien Determinasi* diperoleh *R Square* sebesar 0,674. Hal ini menunjukkan variabel keandalan (*reliability*) memiliki proporsi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67,4% dan sisanya sebesar 32,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Keandalan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan,

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF RELIABILITY IN SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION ON "SHOPEE EXPRESS" IN BENGKALIS CITY

Student Name : Nurul Aulianissa
Student ID Number : 5103201485
Supervisor : Supriati, S.ST., M.Si

ABSTRACT

This study aims to analyze how reliability is in service quality, analyze how customer satisfaction is, and analyze the effect of reliability on customer satisfaction at Shopee Express Bengkalis. Research using quantitative data types. This type of research is associative research. The population in this study were all users of Shopee Express Bengkalis services with a sample of 100 consumers. The sampling technique was carried out using random sampling technique. The data collection technique was carried out by questionnaire. The data analysis used is correlation technique and simple linear regression analysis technique with SPSS 20 application. From the results of respondents' responses to the reliability variable in service quality, there are eight statements with an average value of 4.33 which is classified as very high category. The results of respondents' responses to customer satisfaction variables were six statements with an average of 4.31 which were classified as very high. From the results of the research that has been done, it can be concluded that reliability in service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction so that the alternative hypothesis H_a is accepted and H_o is rejected with a significance value of $0.000 < 0.05$. The test results of the Coefficient of Determination obtained R Square of 0.674. This shows that the reliability variable has a proportion of influence on customer satisfaction of 67.4% and the remaining 32.6% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Reliability, Customer Satisfaction, Service Quality.*