

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JNE JALAN NIPAH KOTA PADANG

Miranda Fania¹, Zeshasina Rosha², Wiry Utami³

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail : : Randafania20@gmail.com, zeshasina.rossha@bunghatta.ac.id
wiryutami@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri. PT JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT JNE berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Jaringan PT JNE yang luas dan layanan yang profesional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran. Salah satu cabang JNE yang berada di Sumatra barat adalah JNE cabang Padang yang terletak di Jl. Nipah yang merupakan cabang pusat untuk Kota Padang.

Penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjangkau pasar mereka. Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan JNE cabang Kota Padang.

Loyalitas adalah pembelian oleh pelanggan atau konsumen pada perusahaan yang dinyatakan sebagai presentasi dari seluruh jumlah pembeliannya dari semua invaransi produk yang sama (Kotler & Keller, 2016). Kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan menjadi faktor penentu loyalitas. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012). Kepuasan konsumen menurut para ahli yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai (Ebert, 2009).

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Kota Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan

terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Kota Padang.

3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Kota Padang.

B. METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah JNE Nipah Cabang Padang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu sampel dipilih atas dasar kesesuaian karakteristik sampel dengan kriteria pemilihan sampel yang telah ditentukan. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Berusia diatas 17 tahun
2. Pelanggan yang sudah menggunakan jasa JNE Cabang Kota Padang minimal 2 kali.
3. Berdomisili di Kota Padang.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, (Sugiyono, 2014).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Statistik

Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas	0.559	0.554	0.104	5.353	0.000
Kepuasan -> Loyalitas	0.559	0.039	0.121	0.329	0.743
Kepercayaan -> Loyalitas	0.153	0.169	0.112	1.368	0.172

Berdasarkan uji hipotesis, ditemukan nilai signifikan untuk kualitas produk di peroleh sebesar 0.000 berarti kecil dari 0.05. Berdasarkan analisis, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Padang. Berdasarkan hasil uji T-statistik ditemukan nilai statistik kualitas pelayanan sebesar 5.354 berarti besar dari 1.96. Dapat di simpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang. Hal ini berarti **Hipotesis 1 diterima**. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi pelanggan untuk selalu menggunakan jasa pengiriman JNE.

Berdasarkan uji hipotesis, ditemukan nilai signifikan untuk kepuasan di peroleh sebesar 0.743 berarti besar dari 0.05. Berdasarkan analisis, kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Padang. Berdasarkan hasil uji T-statistik ditemukan nilai t-statistik kepuasan sebesar 0.329 berarti kecil dari 1.96. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang. Hal ini berarti **Hipotesis 2 ditolak**. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan bukanlah satu-satunya hal yang menyebabkan konsumen loyal pada JNE Cabang Kota Padang.

Berdasarkan uji hipotesis, ditemukan nilai signifikan untuk kepercayaan di peroleh sebesar 0.172 berarti besar dari 0.05. Berdasarkan analisis, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Padang. Berdasarkan hasil uji T-statistik ditemukan nilai t-statistik kepercayaan sebesar 1.368 berarti kecil dari 1.96 Hal ini berarti **Hipotesis 3 ditolak**. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan bukanlah satu-satunya hal yang menyebabkan konsumen loyal pada JNE Cabang Kota Padang.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Padang Kualitas pelayanan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang . Kepuasan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang. Kepercayaan berpengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Cabang Kota Padang.

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pemilik usaha memperhatikan kualitas dari pelayanan tersebut, seperti dari fasilitas, penanganan keluhan dan lain-lain untuk lebih ditingkatkan lagi. Sehingga pelayanan yang diberikan terjaga kualitasnya saat dirasakan oleh pelanggan.
2. Pemilik usaha untuk lebih memperhatikan lagi dari segi kepuasan pelanggan, seperti apa yang di harapkan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga mereka mau melakukan pengiriman ulang dan bahkan akan memberi tahu orang lain tentang pengalaman yang menyenangkan yang dia rasakan di JNE Kota Padang.
3. Bagi perusahaan untuk memperhatikan kepercayaan seperti memberikan informasi yang benar kepada pelanggan agar pelanggan mudah untuk melakukan transaksi di JNE Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ebert, T. 2009. *Trust as the key to loyalty in business-to-consumer exchanges: Trust building measures in the banking industry. Trust as the Key to Loyalty in Business-to-Consumer Exchanges: Trust Building Measures in the Banking Industry.* <https://doi.org/10.1007/978-3-8349-8307-7>
- [2] Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management. Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- [3] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.* <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.