

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN JNE DI KOTA PADANG

Jihan Alfira¹⁾, Reni Yuliviona²⁾

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email: jihanalfira190101@gmail.com, reniyuliviona@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi setiap hari makin diminati kalangan masyarakat di Indonesia, berbagai kalangan menggunakan jasa pengiriman untuk mengirimkan berbagai jenis barang sampai makanan terutama pada zaman yang canggih ini. Pada era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi telah mengakibatkan masyarakat memiliki kecenderungan untuk menyukai segala hal yang mudah dan praktis. Hal ini juga berlaku dalam proses pengiriman barang yang melibatkan jangkauan wilayah yang luas. Oleh karena itu, jasa pengiriman telah menjadi solusi bagi mereka yang menginginkan kemudahan dan kepraktisan dalam mengirimkan barang. Selain itu, jasa pengiriman juga dianggap sangat efektif dan efisien. Tingginya jumlah masyarakat yang mengirim barang menjadikan jasa pengiriman memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Jarak antara pengirim dan penerima tidak lagi menjadi halangan yang signifikan, karena jasa pengiriman mampu mempersingkat jarak tersebut. Di Indonesia terdapat banyak perusahaan jasa pengirim memiliki kualitas dengan berbagai bentuk layanan jasa pengiriman yang memudahkan pelanggan untuk memilih jasa yang sesuai dengan kebutuhan. [1].

METODE

Metode yang diterapkan dalam menentukan jumlah sampel minimal 20 kali dari jumlah variabel yang diteliti [2]. Berdasarkan perhitungan maka jumlah responden sampel adalah minimal sebanyak 80 orang. Seluruh masyarakat yang menggunakan layanan JNE di Kota Padang yang

dijadikan populasi dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan sampel dengan metode *purposive sampling*, dimana dalam pengambilan sampel akan menggunakan pertimbangan dengan beberapa kriteria penelitian guna meningkatkan ketepatan sampel [3]. Kriteria yang dipakai yaitu pelanggan yang berumur >17 tahun, menggunakan jasa pengiriman JNE di Kota Padang, serta berdomisili di Kota Padang. Variabel kepuasan pelanggan menjadi variabel dependen dalam penelitian ini serta yang berperan sebagai variabel independen yaitu kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra merek. Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan data kuantitatif, data kuantitatif yakni data yang dilakukan pengukuran pada skala numerik (angka) [4]. Instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan pengukuran skala likert [5]. Analisis inferensial dilakukan terlebih dahulu sebelum hipotesis diuji. Analisis yang digunakan dalam tahap pengujian diantaranya meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji deskriptif, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis yaitu menggunakan uji F dan uji T.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah semua variabel independen dalam penelitian memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, keputusan dalam uji F didasarkan pada nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi >0,05 maka variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, tetapi jika nilai signifikansi <0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen [6]. Pengujian hipotesis uji T dilaksanakan guna memastikan ada tidaknya

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen [6]. Pengujian hipotesis uji T menerapkan uji dengan kriteria jika nilai signifikan besar dari 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen, namun jika nilai signifikan kecil dari 0,05 maka terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap dependen [6].

Tabel 1 : Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.033	3	2.678	45.789	.000 ^b
	Residual	4.445	76	.058		
	Total	12.478	79			
a. Dependent Variable: Y.RATA						
b. Predictors: (Constant), X3.RATA, X1.RATA, X2.RATA						

Dapat dilihat berdasarkan tabel 1 diatas bahwa nilai signifikan 0,000 atau <0,05. Hasil ini dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang.

Tabel 2 : Pengujian Hipotesis (Uji T)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.000	.293		3.417	.001		
	X1	.505	.092	.586	5.474	.000	.409	2.446
	X2	.111	.094	.135	1.177	.243	.355	2.815
	X3	.145	.096	.149	1.502	.137	.476	2.101
a. Dependent Variable: Y.RATA								

Dapat dilihat berdasarkan tabel 2 diatas, hipotesis pertama (H1) bahwa nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,000 < 0,05 yang mana bisa diambil kesimpulan bahwa adanya

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis kedua (H2) bahwa nilai signifikan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,243 > 0,05 yang mana bisa diambil kesimpulan bahwa tidak adanya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis ketiga (H3) bahwa nilai signifikan citra merek terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,173 > 0,05 yang mana bisa diambil kesimpulan bahwa tidak adanya pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan telah melalui tahap pengolahan data maka ditemukanlah bahwa penanganan komplain dan citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang tetapi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat memperbanyak sampel dan menambahkan beberapa variabel baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Siti Khomariyah, S. K. (2022). Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Pengiriman Barang Di J&T Cargo Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- [2] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- [3] Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [4] Kuncoro. 2013. "Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi". Edisi 4. Jakarta : Erlangga.
- [5] Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- [6] Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.