

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PT J&T EXPRESS DI KOTA PADANG

Diah Permata Ramadani¹, Dahliana Kamener, BS., MBA., Ph.D²

Prodi Manajemen, Fakultas ekonomi bisnis, Universitas Bung Hatta

Email: diahpermata971@gmail.com, dahlianakamener@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini semakin maraknyanya berbelanja online maka banyaknya bermunculan jasa ekspedisi, jasa ekspedisi berlomba-lomba memberikan kualitas pelayanan kepercayaan dan kepuasan yang baik terhadap pelanggan sehingga muncullah pelanggan yang loyal terhadap ekspedisi tersebut, [1]Apabila seorang konsumen atau pelanggan telah mendapatkan pelayanan yang maksimal, maka konsumen atau pelanggan tersebut juga akan mendapatkan kepercayaan dan kepuasan. Sehingga dengan demikian konsumen atau pelanggan tersebut akan merasa loyal, dengan demikian perusahaan tersebut dengan sendirinya telah menciptakan sebuah loyalitas pelanggan. Didukung oleh penelitian [2]Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan[3], Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan[4]. Berdasarkan survei awal maret 2023 dari 40 responden terdapat 42% respon yang menjawab tidak hal ini membuktikan bahwa belum sepenuhnya responden loyal terhadap PT J&T Express di Kota Padang. [5]kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat kota padang yang

menggunakan jasa pengiriman paket PT J&T Express, cara pengambilan sample dalam penelitian ini adalah jika dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi ganda) maka jumlah sample minimal 20 dikali jumlah variabel yang diteliti maka banyaknya sample dalam penelitian ini sebanyak 80 responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *purpose sampling*, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. SPSS sebagai alat yang digunakan untuk mengolah data adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independent terhadap variabel dependent [6]. Dasar keputusan pada uji T yaitu jika nilai signifikan kecil dari 0,05 maka variable bebas secara persial berpengaruh terhadap variable dependent. Hasil uji T dapat dilihat pada table di bawah ini:

Hasil Uji T

Konstanta dan Variable Bebas	Koefisien Regresi	T hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta(a)	5.704	2.939	0.004	-
Kualitas Pelayanan(x1)	0.181	4.974	0.001	H1 diterima
Kepercayaan	-0.003	-0.558	0.578	H2 tidak

(x2)				diterima
Kepuasan	-0.089	-1.108	0.271	H3 tidak
(x3)				diterima

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,181 dan t hitung 4,974 serta signifikansi 0,001 (kecil dari 0,05). Temuan ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) **diterima**. Variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,003 dan t hitung -0,558 serta signifikansi 0,578 (besar dari 0,05). Temuan ini dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang. Dengan demikian, Hipotesis kedua (H2) **tidak diterima**.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan kesimpulan penelitian ini sebagai berikut, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang, Kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang, Kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pengiriman paket PT J&T Express di Kota Padang.

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah Untuk perusahaan PT J&T Express di Kota Padang agar memperhatikan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan lebih baik kepada konsumen, seperti memperluas

wilayah jangkauan pengiriman terutama di daerah- daerah pelosok agar pengiriman lebih merata. Penelitian ini jauh dari kata kesempurnaan maka peneliti selanjutnya disarankan dapat memperluas sample, dan menambahkan satu variabel baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(01), 40-49.
- [2] Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Doctoral dissertation, Udayana University).
- [3] Susnita, T. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel Libra kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73-84.
- [4] Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253-274.
- [5] Hajliana, E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Jasa Titip Di Media Sosial Di Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).
- [6] Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

