

# PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NINJA EXPRESS DI KOTA PADANG

Anggun<sup>1)</sup>, Reni Yuliviona<sup>2)</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: [anggunpmt628@gmail.com](mailto:anggunpmt628@gmail.com) , [reniyuliviona@bunghatta.ac.id](mailto:reniyuliviona@bunghatta.ac.id)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini semakin berkembang dengan pesat, terutama yang berkaitan dengan transportasi[1]. Transportasi dapat membantu aktivitas masyarakat seperti perekonomian, pengiriman barang atau jasa, angkutan penumpang, dan sebagainya. Semakin banyak transportasi maka akan semakin banyak membantu masyarakat dalam perekonomian[2]. Di negara Indonesia terutama di Kota Padang saat ini transportasi sudah termasuk salah satu kebutuhan bagi masyarakat. Sehingga peran jasa transportasi semakin hari semakin dibutuhkan, baik untuk mobilitas masyarakat transportasi untuk pengiriman barang ke seluruh wilayah Indonesia [3]. Ninja Express saat ini hadir sebagai Perusahaan penyedia jasa transportasi pengiriman barang berbasis online, Ninja Express sendiri menyediakan layanan penjemputan barang dan mengantarkannya. Pada tahun 2022 Ninja Express menjadi pilihan terakhir bagi masyarakat yang ingin mengirimkan barang dengan tingkat presentasi yaitu 42,2%

[4]. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang diungkapkan saat mereka membandingkan kinerja produk dengan harapan yang diharapkan [5]. Terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah harga. Harga adalah sejumlah uang yang diberikan atau dikeluarkan untuk membeli barang atau jasa [6]. Tidak hanya itu kualitas pelayanan dan citra perusahaan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena semakin bagus kualitas pelayanan dan citra perusahaan maka pelanggan akan semakin puas menggunakan produk atau jasa yang digunakannya [7].

## METODE

Objek dalam penelitian ini adalah jasa pengiriman barang Ninja Express di Kota Padang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kota Padang yang menggunakan Ninja Express. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan sampel terdiri dari 80 masyarakat yang menggunakan jasa Ninja Express [8]. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan SPSS yaitu ada uji validitas dan uji dan uji reliabilitas, analisis deskriptif masing-masing variabel, uji asumsi klasik, koefisien determinasi dan uji hipotesis menggunakan uji T dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan diterima apabila signifikansi kecil dari 0,05 dan memiliki T *Statistic* besar dari 1,96.

Tabel 1. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.771	2.044		2.823	.006
	Harga	.280	.089	.341	3.146	.002
	Kualitas Pelayanan	.027	.040	.074	.686	.495
	Citra Perusahaan	.330	.125	.285	2.633	.010

Dari hasil pengujian terlihat bahwa, variabel harga memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,280 dan t hitung 3,146 serta signifikan 0,002 (kecil dari 0,05) temuan ini dapat diartikan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (H1 diterima). Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,027 dan t hitung 0,686 serta signifikan 0,495 (besar dari 0,05) temuan ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( H2 ditolak).

Variabel citra perusahaan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,330 dan t hitung 2,633 serta signifikan 0,010 (kecil dari 0,05) temuan ini dapat diartikan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (H3 diterima)

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan telah melalui tahap pengolahan data maka ditemukanlah bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Ninja Exoress di Kota padang. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Ninja Express di Kota padang. Dan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Ninja Express di Kota Padang.

Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu dapat menambahkan variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini karena masih banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan, selanjutnya adalah menggunakan sampel yang lebih banyak dari pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bagus Handoko (2017). 2017. "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18(1):61–72. doi: 10.30596/jimb.v18i1.1098
- [2] Baihaky, Safarudin, Yogatama Ahmad Nizar, and Rita Indah Mustikowati. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokkebi Snacks Malang." *Jurnal Ilmu Sosial* 1(1):85.
- [3] Gunarsih, Cindy Magdalena, Johny A. F. Kalangi, and Lucky F. Tamengkel. 2021. "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang." *Productivity* 2(1):69–72.
- [4] Lutfiyani, Vika, and Euis Soliha. 2019. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang)." *Proceeding Seminar Nasional Dan Call for Papers (September)*:62–68.
- [5] Nanincova, Niken. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bisto." 7(2). *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(8), 1–16.

- [6] Pratiwi, Nova Rizca, Theresia Pradiani, and Agus Rahman Alamsyah. 2021. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Zama Homewear Malang)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 2(2):18–27.
- [7] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- [8] Hair, et al. 2014. *Multivariate Data Analysis, New Internasional Edition.*, New Jersey :Pearson.