



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 296-303

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Gunungsitoli

Listi Nurmei Delima Harefa^{1✉}, Maria Magdalena Bate'e², Otanius Laia³,
Yuterlin Zalukhu⁴
Universitas Nias

Email: listiharefa2021@gmail.com[✉]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Express Gunungsitoli, penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, dari temuan penelitian maka dapat disimpulkan Uji Validitas variabel x dan y sebesar 0,279, Uji Reliabilitas hasil dari Cronbach's Alpha dari variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,710 dan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,611 dari kedua variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel, koefisien korelasi menghasilkan nilai positif, maka kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang searah atau disebut korelasi positif. Koefisien determinasi nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,857. Hal ini berarti nilai determinasi apabila dipersenkan berada pada nilai 85,7% atau 86% yang merupakan nilai variabel kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan. Sedangkan sisanya sebesar 14% tidak dapat dijelaskan atau tidak termasuk dalam pembahasan ini, dan Uji T nilai $\text{sig} < 0,05$ maka diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000. Sehingga dengan nilai ini dapat dikatakan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) atau nilai $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima. Maka variabel X memiliki (ada) pengaruh terhadap variabel Y.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, JNE Express

Abstract

This research aims to analyze the influence of Service Quality on JNE Express Gunungsitoli customer satisfaction. This research uses 2 variables, namely Service Quality and customer satisfaction. The type of research used in this research is descriptive with a quantitative approach, from the research findings it can be concluded that the Validity Test for variables x and y is 0.279, the Reliability Test results from Cronbach's Alpha for the Service Quality variable are 0.710 and Customer Satisfaction is 0.611 for these two variables can be declared reliable, the correlation coefficient produces a positive value, then the two variables have a relationship in the same direction or are called positive correlation. The coefficient of determination of the R Square value shows a value of 0.857. This means that the determination value when presented is at 85.7% or 86%, which is the value of the service quality variable that can be explained. Meanwhile, the remaining 14% cannot be explained or is not included in this discussion, and the T test value is $\text{sig} < 0.05$, so the Sig value is obtained. of 0.000. So with this value it can be said that the Service Quality variable (X) has a significant effect on the Customer Satisfaction variable (Y) or the value of $\text{Sig}.0.000 < 0.05$ then H_0 is rejected, H_a is accepted. So variable X has (has) an influence on variable Y.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, JNE Express

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet yang semakin pesat memberikan dampak yang signifikan terhadap dunia usaha. menggunakan internet tidak hanya membantu bisnis menyediakan barang dan jasa dengan lebih mudah, namun juga membantu konsumen membeli produk dengan mudah. Hal ini menyebabkan meningkatnya permintaan akan transportasi barang secara cepat. Menyebabkan bisnis online sangat bergantung pada perusahaan jasa pengiriman untuk mendistribusikan barang dengan cepat dan tepat. Persaingan dalam industri jasa pengiriman saat ini semakin ketat, artinya setiap perusahaan yang bergerak di bidang ini harus memberikan layanan yang berkualitas untuk mempertahankan eksistensinya dalam persaingan industri. Menurut kotler (Laksana, 2018:85), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada hakikatnya belum terealisasi dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kemajuan yang pesat dalam bidang ini senantiasa menuntut perubahan dalam segala bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data, informasi dan teknologi dalam bidang penyediaan jasa menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan akan kecepatan pelayanan jasa, informasi, barang dan dokumen. Salah satu kebutuhan hidup yang tak kalah penting di era globalisasi ini adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang

dari tempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Saat ini perusahaan jasa pengiriman jalur darat jumlahnya cukup banyak dari berskala kecil sampai perusahaan menjadi pelanggan loyal dan klien perusahaan.

Penyedia layanan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Layanan ini disediakan oleh berbagai perusahaan pengiriman. Ada yang menawarkan lokasi pengiriman ke luar kota di Indonesia dan berbagai negara di dunia, namun ada juga yang hanya menawarkan lokasi pengiriman ke tujuan tertentu.

Hal ini membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat sehingga perlu adanya strategi untuk mengatasi persaingan tersebut agar dapat menjadi pilihan utama pelanggan. Pelayanan yang baik dan konsisten merupakan strategi untuk menjaga kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman.

Menurut Andi Riyanto (2018: 118) kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah maka akan terjadi ketidakpuasan namun ketika kualitas pelayanan sesuai yang di harapkan pelanggan akan puas. Setiap perusahaan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan yang semakin ketat. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan adalah sebuah proses yang dilakukan untuk menilai seberapa puasnyalah pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan suatu perusahaan atau organisasi.

Kualitas pelayanan dalam dunia jasa sangat penting dari sudut pandang pelanggan. Pelanggan tidak hanya mengevaluasi hasil layanan tetapi juga proses pemberian layanan. Kualitas pelayanan dimaknai sebagai pemenuhan kebutuhan secara maksimal bagi pelanggan. Menurut Arianto (2018:83). kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi fokus suatu perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. (Aria & Atik,2018:16). Perusahaan jika ingin memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maka perusahaan dituntut dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang terkait dengan yang hendak diteliti adalah penelitian yang telah dilakukan oleh Josua Hendro al., (2023: 143) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen J&T Express Bahu menyimpulkan bahwa nilai signifikansi diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$,maka dapat disimpulkan bahwa H1 yang

menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen J&T Express Bahu diterima.

Selanjutnya dari penelitian yang telah dilakukan oleh Prihandoyo (2019: 127) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Balikpapan menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE, variabel kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel daya tanggap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel empati secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel daya tanggap mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Demikian pula menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Anggieta Rosyida (2021: 157) dengan judul kualitas pelayanan perusahaan J&T Express terhadap loyalitas pelanggan, menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji F ditemukan bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan hasil uji t menunjukkan setiap variabel berpengaruh parsial terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian, hasil analisis regresi linear berganda semua variabel memiliki pengaruh yang positif, akan tetapi tidak semua memiliki hubungan terhadap loyalitas pelanggan.

PT. JNE Express Gunungsitoli merupakan salah satu cabang perusahaan JNE yang menyediakan jasa pengiriman barang. PT. JNE Express Gunungsitoli menyadari pentingnya membangun hubungan dengan konsumen atau pelanggan yang sudah ada untuk lebih memahami kebutuhan pelanggannya. Untuk mencapai hal tersebut, para karyawan harus dilatih sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan. Pelayanan pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dalam memperhatikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan perlu diperhatikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa merupakan suatu hal yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan. Pelanggan tidak hanya mengevaluasi hasil layanan tetapi juga dari proses pemberian layanan.

Berdasarkan hasil penelitian sementara, Peneliti menemukan beberapa masalah pelayanan terkait kepuasan pelanggan di PT. JNE Express Gunungsitoli misalnya ketika ada pelanggan yang mengklaim kerusakan barang terkadang cara penanganan karyawan yang kurang ramah dan tidak sabar terhadap keluhan yang diajukan pelanggan dan dibiarkan begitu saja tanpa memberikan solusi yang tepat. Kemudian karyawan JNE (kurir) yang hendak mengantarkan paket ke alamat pelanggan sering kali tidak di konfirmasi dulu apakah barang akan di antarkan di alamat sehingga ketika kurir datang di alamat kadang

pelanggan pun tidak ada di tempat mengira paketnya tidak diantarkan hari itu dan tanpa konfirmasi dulu barang tersebut dikembalikan (return) sepihak membuat pelanggan sering kali emosi dengan sistem seperti itu dan sering kali kurir pun tidak mengantarkan paket di alamat melainkan dijemput langsung di kantor itu membuat pelanggan sering mengeluh atas pelayanan yg diberikan padahal ketika pelanggan memesan barang itu dikenakan biaya ongkos kirim. Dengan melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE Express Gunungsitoli.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam pertumbuhan bisnis yang sukses. Dalam kondisi JNE sebagai perusahaan jasa pengiriman barang, kualitas pelayanan sangatlah penting karena pelanggan berharap pelayanan yang baik dan kiriman mereka dikirim dengan cepat, aman, dan tepat waktu. Jika JNE mampu memberikan pelayanan yang baik, maka pelanggan akan merasa puas dan kemungkinan besar akan menggunakan layanan JNE lagi di masa depan. Namun jika pelayanan yang buruk, pelanggan bisa saja beralih ke layanan pengiriman barang lainnya.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Gunungsitoli".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian merupakan hal mengacu pada klasifikasi atau kategorisasi penelitian berdasarkan berbagai faktor, seperti tujuan penelitian, pendekatan metodologi, dan jenis data yang dikumpulkan.

Menurut Sugiyono (2019: 2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Jenis Penelitian Menurut Darmadi (2013: 153), yakni:

1. Jenis Penelitian Kualitatif, dimana penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara mendalam. Tidak berbentuk angka sehingga hanya berbentuk pertanyaan-pertanyaan atau kalimat.
2. Jenis Penelitian Kuantitatif, dimana penelitian yang didalamnya banyak menggunakan angka (angket) atau bilangan mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya.
3. Gabungan yaitu didalam penelitian menggabungkan dua jenis penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.

Berdasarkan Jenis Penelitian Menurut Para ahli diatas, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni Kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mencapai Volume Penjualan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian yang dilaksanakan pada PT. JNE Express Gunungsitoli, Jln. DiPonegoro No.410a, Sifalaete Tabaloho dapat dikemukakan bahwa:

Hasil perhitungan uji Validitas butir item angket variabel X (Kualitas Pelayanan) didapatkan bahwa memenuhi syarat validasi karena perhitungan pada nomor 1-10 variabel X adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $N=50$ dengan nilai $\alpha=0,05$ atau 5% maka nilai r_{tabel} adalah 0,279 atau $r_{hitung} > 0,279$. Sehingga seluruh pernyataan variabel X dan Y diatas dinyatakan valid.

Hasil perhitungan uji Reliabilitas Cronbach's Alpha dari variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,825 dan kepuasan pelanggan sebesar 0,693. Oleh karena itu, uji reliabilitas dari kedua variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha diatas nilai 0,6

Hasil uji koefisien determinasi nilai Adjusted R Square menunjukkan nilai sebesar 0,45. Hal ini berarti nilai determinasi apabila dipersenkan berada pada nilai 45% yang merupakan nilai variabel Kualitas Pelayanan yang dapat dijelaskan. Sedangkan sisanya sebesar 55% tidak dapat dijelaskan atau tidak termasuk dalam pembahasan ini.

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukan bahwa nilai F hitung = 39,918 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Hasil hipotesis uji t variabel X Y yang diolah dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan variabel X terhadap variabel Y, pada PT. JNE Express Gunungsitoli, Jln. DiPonegoro No. 410a, Sifalaete Tabaloho.

SIMPULAN

Uji Validitas variabel x dan y sebesar 0,279, Uji Reliabilitas hasil dari Cronbach's Alpha dari variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,710 dan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,611 dari kedua variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel, koefisien korelasi menghasilkan nilai positif, maka kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang searah atau disebut korelasi positif.

Koefisien determinasi nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,857. Hal ini berarti nilai determinasi apabila dipersenkan berada pada nilai 85,7% atau 86% yang merupakan nilai variabel kualitas pelayanan yang dapat dijelaskan. Sedangkan sisanya sebesar 14% tidak dapat dijelaskan atau tidak termasuk dalam pembahasan ini, dan Uji T nilai sig < 0,05 maka diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000. Sehingga dengan nilai ini dapat dikatakan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) atau nilai Sig. 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak, Ha diterima. Maka variabel X memiliki (ada) pengaruh terhadap variabel Y..

DAFTAR PUSTAKA

- Anggieta Rosyida, Winarto, Rini Fatmawati. (2021). Kualitas Pelayanan Perusahaan J&T Express Terhadap Loyalitas PELANGGAN. Jurnal Aplikasi Administrasi. Vol. 24 No. 2. Universitas Hang Tuah Indonesia.
- C.Prihandoy. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. Hal 116-129. Jurnal Geo Ekonomi. <https://media.neliti.com/media/publications/291148-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-80936abc.pdf>
- Dian Ekaa , Yulia Hamdani Putrib , Suhartini Karim. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.16 (2), 2018. Jurusan Management, Fakultas Ekonomi, Sriwijaya University, Indonesia.
- Joko Bagio Santoso. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). Vol 16 No. 01, , April 2019. Jurnal Akuntansi Dan Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Josua Enro Tambajong Johny R.E Tampi, Joula J. Rogahang. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express Bahu. Vol. 4 No. 2, 2023 e-ISSN. 2723-0112. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/47008/41907>
- Menanti Sembiring, Ingan Ukur Br Sitepu, Feri Fernandes Ginting. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Padareddoorz Near Mikie Holiday Berastagi. Vol.4/No. 01/Februari 2022. Universitas Quality Berastagi, Medan.
- Nova Lorenzi, Lorina Siregar Sudjiman. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas

- Advent Indonesia). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi).Volume 9 (2) April Tahun 2023, Hal 303-311. Universitas Advent Indonesia, Bandung.
- Ria N.R RaintungJohny A.F KalangiLucky F. Tamengkel. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Glad Beauty Care Manado. Vol. 2 No. 2, 2021. Program Studi Administrasi BisnisFakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.
- Veronika Masili, Bode Lumanauw, Maria V.J. Tielung. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. Jurnal EMBA Vol.10 No.4 April 2022, Hal. 44-55. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Wili Andri Merdian. Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA. <https://reposit>