



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 71-80

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

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

Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT XYZ Rute dari Jakarta

Septiana Angelika Pinem^{1✉}, Aditia Sovia Pramudita², Saptono Kusdanu Waskito³

Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Email: angelpinem31@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT XYZ Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, penelitian deskriptif, dan regresi linier sederhana dengan menggunakan alat aplikasi SPSS Statistics. Populasi penelitian ini terdiri dari responden PT XYZ Jakarta yang berjumlah 85 orang. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel responden. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan yang menjawab pertanyaan yang diajukan. Dengan kata lain terdapat korelasi antara variabel bebas (kualitas pelayanan) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) kepuasan pelanggan. Nilai koefisiennya sebesar 0,917. Berdasarkan analisis regresi diperoleh koefisien determinasi sebesar 0,840 atau 84%. Artinya variabel independen kualitas pelayanan pengiriman (X) dan variabel dependen penjas kepuasan pelanggan (Y) memberikan kontribusi sebesar 84%, sedangkan sisanya sebesar 16% berasal dari faktor kegiatan lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti motivasi, harga, keamanan, lokasi.

Kata Kunci: *Logistik, Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Pelanggan*

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT XYZ Jakarta. The research method used is quantitative research, descriptive research, and simple linear regression using the SPSS Statistics application tool. The population of this study consisted of 85 respondents of PT XYZ Jakarta. The data collection technique is to distribute questionnaires to sample respondents. Based on the results of the calculations and analysis carried out, conclusions can be drawn that answer the questions posed. In other words, there is a correlation between the independent variable (service quality) and the dependent variable (service quality) customer satisfaction. The coefficient value is 0.917. Based on regression analysis, the coefficient of determination is 0.840 or 84%. This means that the independent variable of delivery service quality (X) and the dependent variable explaining customer satisfaction (Y) contribute 84%, while the remaining 16% comes from other activity factors that are not included in this study such as motivation, price, security, location.

Keywords: *Logistics, Service Quality, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

PT XYZ memiliki visi yang merupakan menjadi mitra utama dalam layanan logistik yang berintegrasi di Asia Selatan, menawarkan kualitas layanan yang lebih tinggi untuk mendorong loyalitas pelanggan, yang mengarah pada pertumbuhan laba yang berkelanjutan dan menciptakan nilai perusahaan yang lebih baik.

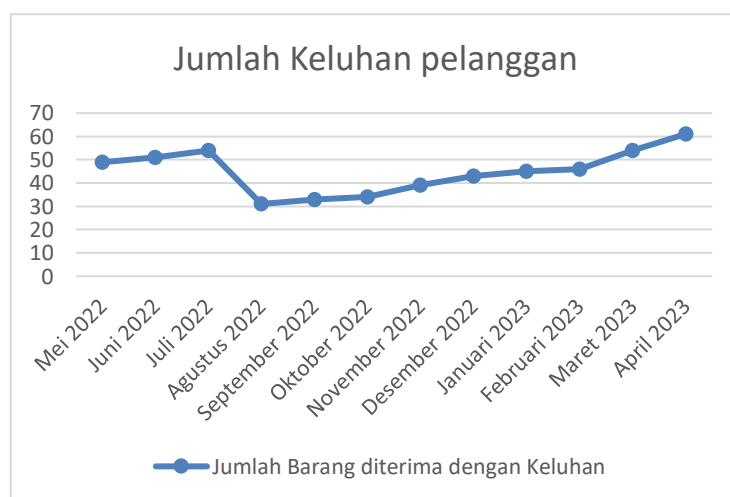
PT XYZ memberikan layanan logistik antara lain pengiriman barang dari pelanggan yang berasal dari kota Jakarta ke pelanggan di kota Jakarta. Layanan pengiriman barang dari Jakarta ke Jakarta dibagi ke dalam 3 (tiga) kelompok berdasarkan berat dalam kilogram, yaitu barang dengan berat sampai dengan 1 kilogram, barang yang lebih dari 1 kilogram sampai dengan 2 kilogram, dan barang dari 2 kilogram sampai dengan 5 kilogram. PT XYZ mempekerjakan petugas pengantar sebanyak 50 (lima puluh) orang untuk mengantar barang agar melayani pelanggan yang berlokasi di Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Timur, Jakarta Selatan dan Jakarta Barat. PT XYZ menyediakan 10 (sepuluh) orang pengantar untuk tiap kota yang berada di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta. Penulis mengamati bahwa PT XYZ selama melakukan pelayanan pengiriman barang dari pelanggan yang berasal dari Jakarta ke lokasi pelanggan yang ada di Jakarta sejak bulan Mei 2022 sampai dengan bulan April 2023 menerima keluhan pelanggan berupa barang rusak, barang hilang dan barang terlambat diterima pelanggan, seperti yang disajikan pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Jumlah Pengiriman Barang dan Jumlah Keluhan

No	Bulan	Barang Rusak	Resi Hilang	Barang Terlambat	Jumlah Keluhan	Jumlah Pengiriman Barang
1	Mei 2022	13	15	21	49	496
2	Juni 2022	19	12	20	51	521
3	Juli 2022	22	14	18	54	546
4	Agustus 2022	16	6	9	31	571
5	September 2022	15	8	10	33	596
6	Oktober 2022	7	15	12	34	621
7	November 2022	12	10	17	39	646
8	Desember 2022	14	11	18	43	671
9	Januari 2023	15	17	13	45	485
10	Februari 2023	19	9	18	46	450
11	Maret 2023	19	7	28	54	389
12	April 2023	21	8	32	61	350
	Jumlah	192	132	216	540	6.345

Sumber : PT XYZ (2023)

Penulis mengamati bahwa jumlah keluhan pelanggan berupa barang terlambat yang dimulai dari bulan Mei 2022 sampai dengan April 2023 sebanyak 216 keluhan dan merupakan jenis keluhan pelanggan yang terbanyak. Jenis keluhan barang rusak sebanyak 192 keluhan, dan jenis keluhan barang hilang sebanyak 132 jenis keluhan. Penulis menyajikan data jumlah keluhan dalam bentuk gambar seperti yang disajikan pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan PT XYZ

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa keluhan pelanggan mengalami penurunan pada bulan Agustus 2022, tetapi jumlah keluhan pelanggan meningkat dari bulan September 2022 sampai dengan bulan April 2023. Menurut Tjiptono (2022:222) keluhan pelanggan merupakan bukti ketidaksesuaian antara realisasi pelayanan perusahaan dengan pelayanan yang dijanjikan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (2022:122) kesesuaian antara realisasi pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan disebut mutu (kualitas). Informasi tentang adanya keluhan pelanggan menunjukkan adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Adanya informasi tentang keluhan pelanggan menunjukkan adanya pelayanan dengan kualitas yang belum sesuai dengan harapan pelanggan. Pada tabel 1.1 merupakan jumlah keluhan pelanggan yang menunjukkan adanya masalah kualitas jasa pengiriman barang yang diselenggarakan oleh PT XYZ, penulis melakukan penelitian tentang kualitas jasa pengiriman barang PT XYZ.

Informasi pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah barang yang dikirimkan pelanggan sejak bulan Mei 2022 sampai dengan Desember 2022 memiliki kecenderungan yang meningkat dimulai dari jumlah kiriman barang sebanyak 496 barang sampai 671 barang. Pada bulan Januari 2023 sampai bulan April 2023 terjadi penurunan jumlah barang secara signifikan sebanyak 485 barang sampai menjadi 350 barang. Penulis melakukan perbandingan antara jumlah keluhan pelanggan dengan jumlah barang yang dikirimkan sejak bulan Mei 2022 sampai dengan bulan April 2023 seperti yang disajikan pada tabel 1.2 Informasi pada tabel 1.2 menjelaskan bahwa jumlah barang yang dikirimkan oleh pelanggan melalui PT XYZ sejak bulan Mei 2022 sampai bulan April 2023 sebanyak 6.345 barang. Jumlah pengaduan sejak bulan Mei 2022 sampai dengan bulan April sebanyak 540 pengaduan. Persentase jumlah pengaduan dibandingkan jumlah barang yang dikirimkan sebanyak $(540 : 6.345) \times 100\%$ atau sebanyak 8,51% seperti yang disajikan pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Persentase Pengaduan

No	Bulan	Jumlah Barang Yang Dikirim	Jumlah Pengaduan	Persentase (%)
1	Mei 2022	496	49	9,87
2	Juni 2022	521	51	9,78
3	Juli 2022	546	54	9,88
4	Agustus 2022	571	31	5,43
5	September 2022	596	33	5,53
6	Oktober 2022	621	34	5,47
7	November 2022	646	39	6,03

8	Desember 2022	671	43	6,41
9	Januari 2023	489	45	9,20
10	Februari 2023	450	46	10,22
11	Maret 2023	389	54	13,88
12	April 2023	350	61	17,43
Jumlah		6,349	540	8,51

Sumber : PT XYZ (2023)

Jumlah presentase kesalahan yang masih dianggap oleh PT XYZ apabila persentase kesalahan maksimal 3%. PT XYZ menetapkan kinerja keberhasilan pendistribusian barang sebesar 97%. Memperhatikan jumlah pengaduan yang mencapai 8,51% atau lebih dari 3%, menunjukkan bahwa selama bulan Mei 2022 sampai dengan bulan April 2023 terdapat 540 pelanggan yang kecewa terhadap pelayanan pengiriman barang dari Jakarta ke Jakarta yang dilakukan oleh PT XYZ. Kekecewaan menunjukkan rasa tidak puas. Kekecewaan menunjukkan adanya masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang dilayani oleh PT XYZ. Adanya masalah kepuasan pelanggan pada layanan pengantaran barang dari Jakarta ke Jakarta yang dilakukan oleh PT XYZ, membuat penulis ingin meneliti kepuasan pelanggan di PT XYZ untuk layanan pengantaran barang dari Jakarta ke Jakarta. Penulis membaca beberapa artikel:

1. Suroyo (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan logistik mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Tokai Rika Indonesia. Suroyo meneliti kualitas layanan yang diselenggarakan oleh PT Tokai Rika Indonesia dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan PT Tokai Rika Indonesia.
2. Dewi (2022) menjelaskan bahwa kualitas layanan jasa KAI Logistik Express mempengaruhi kepuasan pelanggan KAI Logistics Express Bandung.
3. Safei (2022) menjelaskan bahwa kualitas jasa logistik PT Indah Logistik Cargo dan motivasi kerja karyawan PT Indah Logistik Cargo mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Indah Logistik Cargo.
4. Amri (2023) menjelaskan bahwa kualitas jasa logistik dan penetapan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Romi Tourand Travel.
5. Abidin (2023) .menjelaskan bahwa kualitas layanan, keamanan, lokasi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Java Logistics Internasional Surabaya.

Penulis mengamati pendapatan PT XYZ dari penyelenggaraan jasa pengiriman barang khusus layanan pengiriman barang dari Jakarta ke Jakarta selama bulan Mei 2022 sampai dengan April 2023, seperti yang disajikan pada Tabel 1.3. Informasi pada tabel 1.3

menjelaskan bahwa pendapatan yang dimulai dari bulan Januari 2023 sampai dengan bulan April 2023 secara signifikan terjadinya penurunan.

Tabel 1.3 Pendapatan Pengiriman Barang Antar Jakarta

No.	Bulan	Jumlah Pendapatan
1	Mei 2022	6,893,000.00
2	Juni 2022	7,237,000.00
3	Juli 2022	7,588,000.00
4	Agustus 2022	7,932,000.00
5	September 2022	8,283,000.00
6	Oktober 2022	8,627,000.00
7	November 2022	8,978,000.00
8	Desember 2022	9,322,000.00
9	Januari 2023	6,955,000.00
10	Februari 2023	6,255,000.00
11	Maret 2023	5,405,000.00
12	April 2023	5,390,000.00
Jumlah		88,865,000.00

Sumber : PT XYZ (2023)

Menurunnya pendapatan PT XYZ dari layanan pengiriman barang dari Jakarta ke Jakarta menunjukkan adanya masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan PT XYZ.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, deskriptif, dan regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2022:11) metode penelitian kuantitatif adalah metode untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang di mana setelah dikumpulkan datanya akan dilakukan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif dengan tujuan membuktikan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak.

Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini digunakan untuk dapat menjawab pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah yang kemudian akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan maupun kesimpulan. Beberapa teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket). Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan secara tertulis untuk responden agar dijawab.
2. Observasi. Observasi adalah metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dengan mengamati secara langsung karena melibatkan beberapa faktor dalam melakukannya seperti sikap dari responden, dan digunakan sebagai merekam berbagai fenomena yang terjadi.
3. Wawancara. Wawancara merupakan salah satu cara agar mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber.

Populasi

Menurut Sugiyono (2022:119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari perusahaan PT XYZ sebanyak 540.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2022:128) adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam Buku Metode Riset Bisnis menurut Suliyanto, SE., M.Si pendapat Slovin maka sampel ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan sampel (e= 0,1)

Jadi untuk jumlah sampel pelanggan PT XYZ adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{540}{1 + \{540 \times (0,1 \times 0,1)\}} \\ n &= \frac{540}{1 + \{540 \times (0,01)\}} \\ n &= \frac{540}{1 + 5,4} \\ n &= \frac{540}{6,4} \end{aligned}$$

$n = 84,375$ dibulatkan menjadi 85 responden

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, deskriptif, dan regresi linear sederhana dengan menggunakan Aplikasi SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Persamaan regresi linear sederhana secara matematik diekspresikan oleh :

$$Y = a + bX$$

Yang di mana:

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan.

a = konstanta (intersep), perpotongan dengan sumbu vertikal

b = koefisien regresi

X = Variabel Kualitas Jasa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berdasarkan dari hasil uji validitas dari variabel independent yaitu kualitas jasa (X), variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan (Y) dapat diketahui bahwa data yang diuji adalah valid. Karena nilai signifikan R hitung lebih besar dari nilai R tabel maka dinyatakan valid dan reliabel. Nilai *cronbach's alpha* variabel Kualitas Jasa Pengiriman Barang (X) memiliki *cronbach alpha* sebesar 0,954, sedangkan untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki *cronbach alpha* sebesar 0,828. Bahwa dari masing-masing variabel yang diteliti, dapat disimpulkan bahwa *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 maka penelitian yang digunakan adalah reliable.

Analisis Koefisien Determinasi

Besarnya kontribusi variabel kualitas jasa (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) ditunjukkan dengan besarnya efisien determinasi (hasil kuadrat dari koefisien korelasi x 100%) atau R Square. Hasil dari analisis koefisien determinasi yang terdapat di atas dapat diketahui bahwa R sebesar 0,917 dan besarnya *R Square* adalah sebesar 0,840 atau 84%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen yaitu Kualitas Jasa Pengiriman Barang (X) secara simultan dalam menjelaskan variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 84% sedangkan untuk sisanya sebesar 16% dipengaruhi oleh faktor lainnya dalam kegiatan yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini. Variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini misalnya motivasi kerja, penetapan harga, keamanan, dan lokasi.

SIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil dilakukannya penelitian oleh penulis dengan judul Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT XYZ Rute Dari Jakarta Ke sebagai berikut:

1. Pada kualitas jasa pengiriman barang PT XYZ untuk Rute Jakarta ke Jakarta memiliki nilai yang cukup baik. Tetapi ada 3 indikator yang memiliki nilai yang terendah seperti karyawan menjamin barang tidak mengalami kerusakan, Karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan, bahwa perusahaan layak dipercaya, dan Karyawan mampu menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
2. Pada kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang PT YZ untuk rute Jakarta ke Jakarta memiliki nilai yang cukup baik. Tetapi ada 3 indikator yang memiliki nilai yang terendah seperti pelanggan puas atas proses penimbangan barang yang dilakukan oleh petugas PT XYZ, pelanggan puas atas tarif yang harus dibayar berdasarkan tingkat berat, dan Pelanggan puas atas proses pembungkusan ulang yang dilakukan petugas PT XYZ.
3. Terdapat pengaruh kualitas jasa pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan PT XYZ untuk rute Jakarta ke Jakarta. Nilai persamaan regresi : $Y = 16,112 + 0,762X$ artinya apabila tanpa kualitas jasa kepuasan pelanggan itu sebesar nilai A. Jika ditambah dengan satu satuan kualitas jasa maka nilai kepuasan pelanggan yang semula senilai 16,112 akan meningkat menjadi $16,112 + 0,762 = 16,884$. Nilai Uji T sebesar 10,622 artinya terdapat pengaruh positif kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan. Nilai signifikansi = $0,000 < 0,005$ terdapat pengaruh signifikan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan. Jadi terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Java Logistics Internasional Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1.
- Amri, A. I., & Yuliusman. (2023). Pemberian Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga yang Dilakukan PT. ROMI TOUR AND TRAVEL Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 1.
- Beesley. (2019). *United Kingdom Customer Satisfaction Index*. London: Beyond Theory

Consultant.

- Desra, C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang PT KEMASINDO CEPAT NUSANTARA MEDAN. Medan: Medan Area University.
- Dewi, E. K., & Gustya, K. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang KAI Logistik Express Bandung. *Nusantara Hasana Journal*, 1.
- Handayani. (2022). *Logistik*. Bandung: PT Alfabeta.
- Irnowaty Wibowo (2020). Pengaruh Kesiapan Armada Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kelancaran Pendistribusian Barang Pada PT Aerojasa Cargo Tahun 2020.
- Jasfar. (2022). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Manap. (2022). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Jasa, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8-17.
- Prof. dr. Ijan Poltak Sinambela, M.M., M.PD (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. Hal 144
- Sangaji. (2022). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Safei, A. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Indah Logistik Cargo Bantar Gebang. *Manajemen bisnis tri bhakti*, 1.
- SE Suliyanto, M. S. (2020). Metode Riset Bisnis. *Yogyakarta: Andi*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surabaya, U. C. (2016, Februari 25). *Artikel Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian*. Diambil kembali dari Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian: <https://informatika.uc.ac.id/2016/02/2016-2-18-metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian>
- Temans. (2023). *Company Profile Total Mandiri Selaras Logistics*. Jakarta: Total Mandiri Selaras Logistics.
- Tjiptono. (2022). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yuliara, I. M. (2016, Maret). Modul Regresi Linear Sederhana. pp. 2-5.
- Zeithaml. (2019). *Service Marketing*. New York: Mc Graw Hill.