



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 342-348

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Di Kota Payakumbuh

Syuryatman Desri^{1✉}, Fitriandi², Feby Yollanda³, Viona Zulfitri⁴

Universitas Andalas

Email: desrisuryatman@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kemajuan teknologi dan arus informasi mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Semakin banyak perusahaan yang berkembang, maka persaingan pun akan semakin menjadi lebih ketat. Agar dapat bertahan dalam persaingan, perusahaan harus dapat membangun serta mempertahankan loyalitas pelanggannya. PT. JNE Express Across Nations merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman. Penelitian ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa JNE Express di Kota Payakumbuh. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian yaitu masyarakat Payakumbuh. Metode yang digunakan untuk mengolah data yaitu metode regresi berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kualitas pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Payakumbuh.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan*

Abstrack

Technological advances and the flow of information encourage companies to produce products or services that can meet consumer needs and desires. The more companies develop, the competition will become tighter. In order to survive in competition, companies must be able to build and maintain customer loyalty. PT. JNE Express Across Nations is a company that operates in the delivery service sector. This research examines the influence of service quality, trust and satisfaction on customer loyalty of JNE Express service users in Payakumbuh City. The research method used is a quantitative approach. The research population is the Payakumbuh community. The method used to process the data is the multiple regression method. The sample in this study consisted of 30 respondents. The data collection method uses a questionnaire. Service quality, Trust and Satisfaction have a positive and significant effect on JNE Payakumbuh City customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Trust, Satisfaction, Customer Loyalty*

PENDAHULUAN

Perubahan teknologi dan arus informasi yang semakin maju telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan yang terjadi di antara sekian banyak perusahaan. Semakin banyak perusahaan yang berkembang, maka persaingan pun akan semakin menjadi lebih ketat. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini agar dapat bertahan dalam persaingan, perusahaan harus dapat membangun serta mempertahankan loyalitas pelanggannya. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat dari loyalitas pelanggan adalah berkurangnya pengaruh serangan dari para kompetitor dari perusahaan sejenis. Selain itu pelanggan yang loyal dapat mendorong perkembangan perusahaan, karena mereka biasanya memberikan ide atau saran kepada perusahaan. Untuk memperoleh loyalitas dari pelanggan, perusahaan harus mampu mendapatkan kepercayaan pelanggan dengan memenuhi kualitas pelanggan sehingga membuat pelanggan menjadi puas.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman adalah PT. JNE Express Across Nations. PT JNE merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa logistik terkenal dan terluas di Indonesia dan berpusat di Jakarta dan mempunyai cabang-cabang di beberapa kota di Indonesia. Salah satu cabang yang berada di wilayah Kabupaten Payakumbuh Utara beralamat di Jl. Tan Malaka, Bunian. Merupakan suatu anak cabang yang ada di wilayah tersebut guna memudahkan konsumen yang berada di wilayah

kabupaten untuk mendapatkan barang pesanan mereka. Mempunyai pelanggan yang banyak dan cukup diperhitungkan oleh para pesaingnya yang juga bergerak dibidang yang sama. PT JNE sebagai penyedia jasa pengiriman barang dimana berfungsi sebagai penghubung antar pihak-pihak yang mempercayakan pengiriman barang melalui perusahaan tersebut, dituntut untuk melakukan pelayanan yang memuaskan agar terciptanya kepercayaan pelanggan sehinggga membuat pelanggan loyal terhadap terhadap PT JNE.

PT JNE mempunyai service pengiriman SS (super speed), YES (Yakin Esok Sampai), REGULER, OKE (Ongkos Kirim Ekonomis). Melakukan pelayanan pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dan lain – lain. Persaingan perusahaan di bidang jasa pengiriman pada masa kini bukan lagi berorientasi pada cara meningkatkan volume penjualan tetapi lebih berorientasi bagaimana memuaskan konsumen. Menciptakan kepercayaan bagi konsumen adalah hal yang penting, mengingat salah satu alasan konsumen menjadi pelanggan yang loyal adalah berdasarkan kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan. Pada dasarnya kepercayaan pelanggan adalah harapan yang dipegang konsumen bahwa suatu perusahaan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Apabila konsumen telah berubah menjadi konsumen yang loyal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka kemungkinan besar konsumen tidak akan pindah ke perusahaan lain. Jadi dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan penyebab terjadinya loyalitas pelanggan. Selain kepuasan, kepercayaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Menciptakan kepercayaan bagi konsumen adalah hal yang penting, mengingat salah satu alasan konsumen menjadi pelanggan yang loyal adalah berdasarkan kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan. Hal ini mengakibatkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat jasa pengiriman barang yang dapat di percaya, memberikan pelayanan terbaik, dan harga yang terjangkau, sehingga memudahkan kegiatan konsumen dalam hal pendistribusian barang dengan jarak jauh dapat tersalurkan dengan baik.

Agar dapat bertahan dalam persaingan, perusahaan harus dapat membangun serta mempertahankan loyalitas pelanggannya. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Untuk memperoleh loyalitas dari pelanggan, perusahaan harus mampu memuaskan pelanggannya. Apabila konsumen telah berubah menjadi konsumen yang loyal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka kemungkinan besar konsumen tidak akan pindah ke perusahaan lain. Artinya bila ada usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan

meningkat begitu pula sebaliknya bila perusahaan menurunkan kepuasan pada pelanggan maka secara otomatis loyalitas pelanggan juga akan menurun. Jadi dalam hal ini kepuasan pelanggan merupakan penyebab terjadinya loyalitas pelanggan. Selain kepuasan, kepercayaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filosofi positivisme, yaitu mempelajari suatu populasi atau sampel tertentu dan menggunakan alat penelitian analisis data kuantitatif/statistik untuk mencapai tujuan. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Payakumbuh Untuk menentukan jumlah sampel dari penelitian ini populasi digunakan metode regresi berganda dan multikolinearitas Berdasarkan perhitungan kami, sampel minimal penelitian ini adalah dengan jumlah 30 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau menuliskan pernyataan untuk dijawab.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Multikolinearitas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,776 ^a	,602	,557	1,01490

Model summary,disini bisa dilihat dan diperoleh sebuah informasi mengenai seberapa besar pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Seperti yang terlihat pada tabel diatas pada kolom R terdapat nilai sebesar 0,776 (77,6%), namun nilai ini dapat dikatakan terkontaminasi, maka dari itu spss memberikan jalan alternatif yaitu menggunakan nilai R square yang berguna untuk perbandingan nilai, dapat dilihat nilai R square sebesar 0,602(60,2%) nilai ini lebih kecil dari nilai sebelumnya.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40,586	3	13,529	13,134	,000 ^b
	Residual	26,781	26	1,030		
	Total	67,367	29			

Pada tabel anova diatas menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F) sedangkan signifikan mengukur tingkat signifikan dari uji F. Jika nilai signifikan harus kurang dari 0,005 maka dapat di katakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara bersama sama dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa JNE Kota Payakumbuh karena memiliki nilai sig f yaitu 0,000.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,710	1,441		,493	,626
Kualitas Pelayanan	,158	,135	,195	1,166	,254
Kepercayaan	-,082	,182	-,095	-,448	,658
Kepuasan	,843	,243	,717	3,471	,002

a. Dependent Variable: Loyalitas

Pada tabel diatas menjelaskan tentang uji t yaitu uji persial dan signifikan untuk mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ketentuannya yaitu jika signifikan maka nilainya harus kurang dari 0,05 maka ada keterpengaruhan secara persial antara variabel independen dan dependen.

Dari Uji multikolieritas dapat diketahui bahwa uji yang telah dilakukan tidak ada terjadinya multikolieritas terhadap nilai-nilai diatas karena ketentuan Uji multikolieritas nilai tolerance harus besar dari >0,10

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan dengan syarat harus besar dari <0,10. Jadi maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa JNE Kota Payakumbuh dengan koefisien sebesar 0,195

2. Kepercayaan (X2)

Variabel kepercayaan memiliki nilai signifikan dengan syarat harus besar dari <0,10 Jadi maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa JNE Kota Payakumbuh dengan koefisien sebesar 0,095.

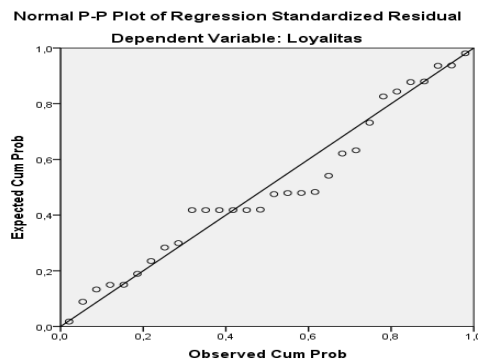
3. Kepuasan (X3)

Variabel kepuasan memiliki nilai signifikan dengan syarat harus besar dari <0,10 Jadi maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa JNE Kota Payakumbuh dengan

koefisien sebesar 0,717.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi dengan normal atau tidak. Dapat dilihat grafik di bawah ini:



Dari grafik diatas menunjukkan suatu grafik yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana residu dari model regresi yang sesuai dengan distribusi normal. Yang dimana ada dua sumbu yaitu sumbu horizontal dan sumbu vertikal yang dimana terdapat nilai-nilai yang mewakili nilai komulatif dari distribusi yang diharapkan normal.

Dari grafik diatas kita dapat melihat hasil nya yaitu: asumsi-asumsi diatas telah normal yang dimana titik-titik berada garis yang sejajar tanpa adanya yang berjauhan jadi dapat dikatakan data diatas normal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh variabel Kualitas pelayanan(X1), kepercayaan(X2) dan kepuasan pelanggan(X3) terhadap Loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa JNE di Kota Payakumbuh, maka dapat ditarik kesimpulan: 1. Kualitas pelayanan(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Payakumbuh. 2. Kepercayaan(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Payakumbuh. 3. Kepuasan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan JNE Kota Payakumbuh.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Ahmad, & Kartini Aprianti. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KABUPATEN BIMA. *jurnal bina manajemen*, 10(1), 220–228. doi:10.52859/jbm.v10i1.162

- Ana Ramadhayanti. (2020). STRATEGI TAKTIK VALUE DAN KODE PROMOSI TERHADAP MOTIVASI PEMBELIAN MAKANAN SECARA ONLINE MELALUI GRAB. *widya cipta : jurnal sekretari dan manajemen*, 4(1), 8–17. doi:10.31294/widyacipta.v4i1.6720
- Erwin Erwin, & Tumpal J. R. Sitinjak. (2017). KONTRIBUSI KUALITAS JASA, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN. *Business and Management Journal*, 13(2). doi:10.30813/bmj.v13i2.916
- Ketut Santhia Adhy Putra, & Dewa Gde Rudy. (2019). TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) ATAS KETERLAMBATAN BARANG DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PADA PT TIKI JNE CABANG BURUAN GIANYAR). *kertha semaya: journal ilmu hukum (edisi elektronik)*, 7(8), 1–1. doi:10.24843/km.2019.v07.i08.p08
- Rizal Anugrah, Johnny Tanamal, & Enki P Nainggolan. (2020). PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DI KOTA PALU. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. doi:10.22487/jimut.v5i2.149
- Rizal Anugrah, Johnny Tanamal, & Enki P Nainggolan. (2020). PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DI KOTA PALU. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. doi:10.22487/jimut.v5i2.149
- Rohma Dhona Putra Pratama, Ida Aryati, & Istiqomah Istiqomah. (2020). STRATEGI PERUSAHAAN MELALUI CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA KIRIM LION PARCEL CABANG KARANGANYAR, 4(2). doi:10.29040/jie.v4i02.1179
- Shinta Wahyu Hati, & Anik Juliati. (2019). ANALISIS PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAN LOGISTIK JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE). *jurnal akuntansi, ekonomi dan manajemen bisnis*, 7(2), 240–249. doi:10.30871/jaemb.v7i2.1592
- Sri Wasiyanti, & Anisah Kartika Putri. (2020). Pemilihan Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *satin (sains dan teknologi informasi)*. doi:10.33372/stn.v6i1.577
- Zahra Natty Fakhrena. (2020). Peran Kualitas Layanan dan Kepercayaan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, 5(2), 157–157. doi:10.32493/keberlanjutan.v5i2.y2020.p157-171.