



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 6517-6528

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-42468

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

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengguna JNE Di Bandar Lampung)

Muhammad Adha Agung Mulyana^{1✉}, Roslina², Dwi Asri Siti Ambarwati³

Manajemen, Universitas Lampung

Email: muhammadadhagungmulyana@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Perkembangan teknologi di zaman modern membuat kehidupan manusia semakin praktis dan mudah yang mengubah perilaku konsumen dan kebiasaan berbelanja, termasuk dalam pengiriman barang. PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang lebih dikenal JNE merupakan perusahaan ekspres dan logistic nasional dengan layanan Regular, OKE, JTR, dan YES. Meskipun tiap tahun volume pengiriman meningkat namun berdasarkan review pelanggan yang didapat dari indonesiareview terdapat kekecewaan pelanggan atas layanan. Peluncuran aplikasi My JNE yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dengan memberikan kemudahan kepada pelanggan JNE dalam hal layanan tetapi hasilnya aplikasi mendapatkan ulasan negatif dari pengguna. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kota Bandar Lampung. Metode penelitian menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuisioner kepada pengguna JNE. Metode pengumpulan data menggunakan sampel, dengan teknik Purposive Sampling, jumlah sampel 110 Responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, JNE*

Abstract

Technological developments in modern times have made human life more practical and easy which has changed consumer behavior and shopping habits, including in the delivery of goods. PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, better known as JNE, is a national express and logistics company with Regular, OKE, JTR and YES services. Even though shipping volume increases every year, based on customer reviews obtained from Indonesiareview, there is customer disappointment with service. The launch of the My JNE application which aims to increase trust by providing convenience to JNE customers in terms of service but as a result the application received negative reviews from users. The research objective was to determine the effect of service quality and trust on JNE customer satisfaction in Bandar Lampung City. The research method uses a survey method by distributing questionnaires to JNE users. The data collection method uses a sample, with a purposive sampling technique, the sample size is 110 respondents. The results showed that there was a positive and significant influence between service quality and trust variables on customer satisfaction.

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

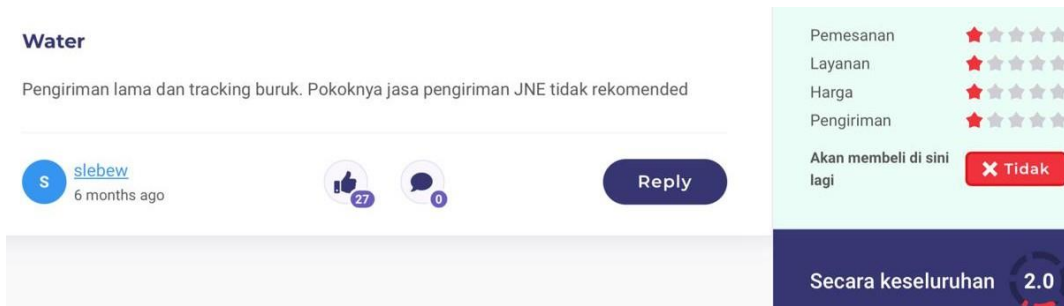
PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang membuat kehidupan manusia menjadi lebih praktis mengubah perilaku konsumen dan kebiasaan berbelanja. Jika sebelumnya penjual dan pembeli melakukan transaksi jual beli secara langsung di pasar tradisional, saat ini dengan perkembangan teknologi penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi jual beli secara online. Pergeseran perilaku konsumen dalam membeli barang inilah mendorong jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi kini semakin diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat di Indonesia. Keterbatasan jarak antara penjual dan pembeli bukan lagi halangan karena sudah di jembatani oleh jasa pengiriman (Putri dan Kurbayanti, 2021).

Bisnis pengiriman merupakan salah satu sektor usaha yang saat ini memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi, seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Pengguna jasa pengiriman memiliki harapan kepada perusahaan jasa pengiriman. Ekspektasi dari pelanggan jasa pengiriman ialah pengiriman barang tepat waktu, barang diterima dengan kondisi baik, memiliki harga yang relative terjangkau, pilihan jenis layanan pengiriman lengkap, dan dapat melacak posisi barang kapan saja (Gozal, 2022).

Salah satu perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan perusahaan lainnya adalah PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR yang lebih dikenal JNE. Beberapa unit kegiatan yang dilakukan JNE antara lain urusan kepabeaan, impor barang, serta pengantaran barang/dokumen, jasa angkutan dan kargo (Amri, 2022). Jenis layanan yang diberikan oleh JNE, yaitu regular, YES, OKE dan JTR. Setiap jenis layanan memiliki standar operating procedur yang biasa disebut service level agreement. JNE berusaha untuk memenuhi komitmen dan memuaskan para pelanggan sesuai dengan jenis layanan yang pelanggan pilih.

Jne selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik, namun berdasarkan hasil review pengguna layanan JNE merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Hasil review terhadap layanan JNE masih mengatakan adanya ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh JNE seperti, Kasus kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, dan sistem online pendukung yang mengecewakan membuat pengguna merasa tidak aman dan tidak nyaman untuk menggunakan jasa pengiriman JNE. Pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa kirim JNE dapat diketahui melalui IndonesiaReview. IndonesiaReview adalah situs yang menjadi wadah dalam mengumpulkan ulasan, opini, dan keluhan terhadap semua toko dan toko online di Indonesia. Berbeda dari hal yang dijanjikan oleh JNE, terdapat beberapa keluhan yang diajukan oleh pelanggan terkait dengan pelayanan yang diberikan JNE. Dibawah ini merupakan review pengalaman pelanggan selama menggunakan jasa kirim JNE data tahun 2020-2023.



Gambar 1. Hasil Review Indonesiareview Jasa pengiriman JNE Periode 2020-2023

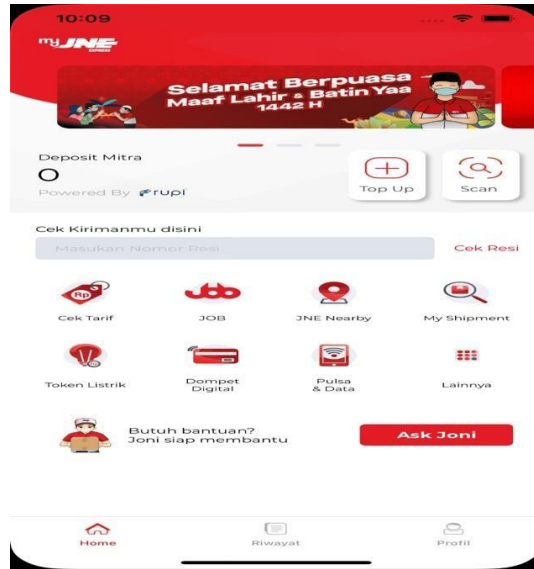
Sumber: indonesiareview.co.id (2023)

Gambar diatas menunjukkan bahwa terdapat konsumen yang merasa tidak puas selama menggunakan Jasa kirim JNE. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pemberian rating darisegi pemesanan, harga, layanan, dan pengiriman secara keseluruhan mendapat nilai 2,6 dan hanya 40% responden menyatakan akan membeli kembali disini. Berdasarkan hasil review, pengguna merasa dirugikan oleh layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Kasus kerusakan barang, keterlambatan pengiriman, dan sistem online pendukung yang mengecewakan membuat pengguna merasa tidak aman dan tidak nyaman untuk menggunakan jasa pengiriman JNE.

Kepercayaan masyarakat kepada perusahaan JNE yang dapat dibuktikan dengan diterimanya berbagai macam penghargaan dan JNE tetap eksis sebagai perusahaan jasa pengiriman di Indonesia. Perusahaan JNE selama berdiri sudah mendapatkan berbagai macam penghargaan dengan total penghargaan yang sebanyak 124 penghargaan yang diterima oleh perusahaan selama perusahaan didirikan, penghargaan yang diterima seperti Indonesia WOW Brand 2021 Category Courier Service (2021) yang diselenggarakan oleh Markplus.Inc, Indonesia Millennial's Brand Choices Awards 2021.

Salah satu cara yang diterapkan JNE untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan adalah membuat sebuah aplikasi yaitu My JNE. JNE meluncurkan MY JNE sebagai aplikasi mobile yang digunakan pengguna JNE dengan memanfaatkan koneksi internet untuk dapat terhubung dan menggunakan aplikasi MY JNE. Aplikasi My JNE hadir sejak Februari 2016 yang bertujuan untuk menjangkau semua pengguna JNE yang sebagian besar pengguna JNE adalah pelanggan retail yang berasal dari e-commerce. Aplikasi My JNE

tersedia di berbagai platform, yaitu android, ios, dan harmony. Aplikasi ini dapat di unduh melalui Google Play, Appstore, dan AppGallery. (JNE, 2023).



Gambar 2 Tampilan Aplikasi My JNE

Sumber: App Store (2023)

JNE merupakan salah satu jasa pengiriman ekspres dan logistik nasional yang sudah dikenal oleh masyarakat, sehingga perlu meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan Kepercayaan untuk dapat membuat pelanggan selalu puas ketika menggunakan jasa pengiriman JNE. Adanya keluhan dan indikasi ketidakpercayaan perlu mendapat perhatian dari JNE karena dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, diterapkan untuk meneliti pada suatu populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya

(Sugiyono, 2021). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penyebaran kuisisioner (angket). Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawab pertanyaan tersebut, (Sugiyono, 2021). Peneliti akan menyebarkan kuisisioner daftar pertanyaan kepada pengguna jasa pengiriman dari JNE (PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR) di Bandar Lampung yang menjadi responden dalam penelitian ini.

1. Metode Analisis Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner (Ghozali dan Ratmono, 2017). Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Dalam uji Validitas diproses dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 26, serta menggunakan pendekatan analisis faktor.

Reliabilitas adalah sebuah alat yang digunakan untuk mengukur kuisisioner yaitu indikator dari variabel (Ghozali dan Ratmono, 2017). Kuisisioner akan reliabel jika persepsi pada pertanyaan stabil. Dikatakan suatu instrument disebut reliable jika instrumen tersebut konsisten dan memiliki output yang sama (Sugiyono, 2017). Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α).

2. Teknik Analisis Data

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2021).

Didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel independent (bebas) yaitu kualitas layanan dan kepercayaan yang mempengaruhi variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pelanggan, maka penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Menurut Ghozali, (2018) Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis terhadap Regresi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali, (2018) mengatakan bahwa Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika t hitung > t tabel atau nilai signifikansi uji t < 0,05 maka disimpulkan secara individual terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Ghozali, 2018) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui google form keluarga Bandar Lampung yang pernah atau sedang menggunakan jasa pengiriman JNE daritanggal 2 Februari 2023 sampai dengan 26 Februari 2023 dengan menyebarkan kuisisioner kepada 110 responden. Dengan hasil karakteristik responden sebagai berikut :

Tabel 1. Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
Yes (Yakin Esok Sampai)	30	27,3
Reg (Reguler)	54	49,1
OKE (Ongkos Kirim Ekonomis)	8	7,3
JTR (JNE Trucking)	18	16,4

Responden didominasi oleh pengguna layanan Reg (reguler) sebesar 49.1%. Sehingga pada kasus ini dapat dikatakan bahwa pengguna lebih banyak menggunakan jenis layanan reguler dikarenakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, tarif pengiriman, dan waktu estimasi pengiriman.

Tabel 2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	64	58,2
Laki-Laki	46	41,8

Responden didominasi oleh perempuan sebesar 58.2% sedangkan laki-laki hanya sebesar 41.8%

dari total responden sebesar 110 responden. Sehingga pada kasus ini dapat dikatakan bahwa jasa pengiriman lebih banyak diminati oleh perempuan dikarenakan perempuan senang berbelanja online yang mana pengiriman barang di JNE di dominasi oleh pelanggan ritel.

Tabel 3. Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	69	62,7
PNS/TNI/Polri	5	4,5
Wiraswasta/Pedagang	9	8,2
Ibu Rumah Tangga	7	6,4
Karyawan/Pegawai Swasta	20	18,2

Pekerjaan responden dalam penelitian ini di dominasi oleh kalangan Karyawan/pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa 18,2% dan 62,7%. Dengan demikian, tabel diatas menunjukkan bahwa pekerjaan rata-rata responden dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa.

Tabel 4. Jenis Usia

Jenis Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	71	64,5
26-34 tahun	13	11,8
35-43 tahun	16	14,5
>44 tahun	10	9,1

Responden dalam penelitian ini didominasi oleh Pelajar/mahasiswa yang berusia 17-25 tahun dengan persentase 64,5%. Dengan demikian, tabel diatas menunjukkan bahwa usia rata-rata responden dalam penelitian ini adalah dalam kisaran 17-25 tahun. Selaras dengan pertanyaan sebelumnya, penelitian ini di dominasi oleh pelajar-mahasiswa yang memiliki rentang umur 17-25 tahun.

Tabel 5. Jenis Penghasilan

Jenis Penghasilan	Jumlah	Persentase
<1.000.000	43	39,1
1.000-2.999.999	24	21,8
3.000-4.999.999	17	15,5

5.000-6.999.999	14	12,7
>7.000.000	12	10,9

Responden yang memiliki Penghasilan dibawah Rp. 1.000.000 sebanyak 43 orang dan memiliki jumlah persentase sebesar 39.1%, karena responden dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa yang belum bekerja dan masih bergantung pada uang saku yang diberikan oleh orang tuanya.

Berdasarkan tabel statistik deskriptif diatas sampel penelitian ini didominasi oleh pengguna layanan Yes (Yakin Esok Sampai) yang berjenis kelamin perempuan dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa yang berusia 17-25 tahun dan memiliki penghasilan <1.000.000.

A. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (studi pengguna jne di bandar lampung) dengan n sebesar 110 responden dan tingkat keyakinan sebesar 95% atau ($\alpha = 0.05$).

Tabel 6.Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.078	1.178		.915	.362
	Kualitas Layanan (X1)	.173	.031	.411	5.598	.000
	Kepercayaan (X2)	.623	.090	.510	6.945	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)						

Hasil uji regresi dari variabel Kualitas layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan menunjukkan hasil yang bernilai positif. Hal ini menyatakan bahwa semakin baik Kualitas Layanan dan Kepercayaan maka semakin baik Kepuasan Pelanggan.

B. Uji Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh secara signifikan masing-masing variabel bebas menggunakan uji t pada taraf signifikansi 5%. Hipotesis tersebut akan diterima jika memiliki nilai t-test lebih besar dari 1,96 (Hair et al., 2010).

Tabel 7. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Hipotesis	t_{hitung}	t_{value}	Signifikan (0,05)	Kesimpulan ($t_{hitung} > t_{tabel}$)
H ₁ : Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Bandar Lampung	5.598	1.96	0.000	H1 diterima
H ₂ : Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Bandar Lampung	6.945	1.96	0.000	H2 diterima

Uji hipotesis 1 memiliki nilai $t_{hitung} > t_{value}$ kualitas layanan (X1) memiliki nilai (5,598 > 1,96) dan nilai signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,05) maka H1 diterima.

Uji hipotesis 2 memiliki nilai $t_{hitung} > t_{value}$ kepercayaan (X2) memiliki nilai (6,945 > 1,96) dan nilai signifikansi < 0,05 (0,000 < 0,05) maka H2 diterima.

C. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) menunjukkan besarnya variabel – variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Semakin besar nilai R maka semakin besar variabel – variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel – variabel independen, begitu juga sebaliknya.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.734	1.55376

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Layanan (X1)

Hasil pengujian koefisien regresi dalam penelitian ini memperoleh nilai R sebesar 0,859. dengan kata lain, hubungan antara kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap

kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 85,9%. Artinya, ada hubungan yang kuat terhadap antar variabel. R Square sebesar 0,734% hal ini berarti 73,4% kepuasan pelanggan jasa pengiriman JNE (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2). Sedangkan sisanya 26,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan padapenelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (studi pengguna JNE diBandar Lampung) maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna JNE di Bandar Lampung, artinya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh JNE akan meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna JNE. Berdasarkan hasil tersebut dapatdisimpulkan bahwa JNE telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang diharapkan para penggunanya, sehingga pengguna merasa puas atas pelayanan yang diberikan.
- b. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna JNE di Bandar Lampung, artinya kepercayaan akan meningkatkan kepuasan konsumen pengguna JNE. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa JNE telah berhasil membangun kepercayaan para pengguna, oleh karena itu pengguna mempercayai sepenuhnya hal-hal yang dijanjikan oleh JNE. pengguna merasa percaya dengan JNEsebagai perusahaan jasa kirim.

DAFTAR PUSTAKA

Amri, K. (2022, February 23). Sejarah dan Profil Perusahaan JNE Express. Media62.Id. <https://media62.id/bisnis/jne-express/>

Apriyadi, P. (2022, July 21). Sepanjang Semester I/2022 Pengiriman Barang SAPX Tumbuh Hingga 40 persen. Www.Sap-Express.Id. <https://www.sap-express.id/blog/sepanjang-semester-i-2022-pengiriman-barang-sapx-tumbuh-hingga-40-persen/>

Estefina, S. (2022, December 22). Profil PT JNE, Perusahaan di Bidang Logistik dan

Ekspedisi Barang. Liputan6.Com.
<https://www.liputan6.com/hot/read/5160835/profil-pt-jne-bidang-logistik-dan-ekspedisi-barang>

Khabar.my.id. (2022). 7 Kelebihan dan Kekurangan Jasa Pengiriman JNE Express 2022.

Khabar.My.Id. <https://www.khabar.my.id/2021/01/kelebihan-dan-kekurangan-jne.html> JNE. (2022a). Penghargaan. Jne.Co.Id.
<https://www.jne.co.id/id/perusahaan/penghargaan>

JNE. (2022b). Produk dan Layanan. Jne.Co.Id.

<https://www.jne.co.id/id/produk-dan-layanan/jne-express>

Pratiwi, Y. F., -, Y., & Pinem, D. (2022). Influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 5(1), 47–53.
<https://doi.org/10.33005/ebgc.v5i1.213>

Sari, P. P. (2017). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP E-COMMERCE . *JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA*, 6(3).

Sudaryana, Y. (2020). Master of Management Studies Program PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR POS INDONESIA (PERSERO) KOTA TANGERANG. 4(1), 447.

<https://doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954>

Uzir, M. U. H., Jerin, I., Al Halbusi, H., Hamid, A. B. A., & Latiff, A. S. A. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? *Heliyon*, 6(12).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05710>