**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE AGEN COROLET DI CIPUTAT**

**Arif Siaha Widodo1, dan Surti Wardani2**

*Universitas Pamulang*

*Email :* [*dosen01725@unpam.ac.id*](mailto:dosen01725@unpam.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap,kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE AGEN COROLET.Penelitian bersifat kuantitatif asosiatif. Dengan populasi sebanyak 7.917, sampel yang digunakan sebanyak 99 responden dengan teknik *random sampling*. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis/uji t.Hasil penelitian ini menunjukan uji validitas semua valid, uji reliabilitas semua *reliable*, uji koefisien korelasi diperoleh nilai *R* (koefisien korelasi) sebesar 0,351 artinya variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang **RENDAH** terhadap kepuasan pelanggan, uji koefisien determinasi sebesar 0.123, artinya kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 12,3% sedangkan sisanya sebesar 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain. Uji regresi linier sederhana dengan persaman regresi linier sederhanaY = 18,356 + 0,255x, nilai konstanta = 18,356 menunjukan pengaruh positif sebesar 18,356, dan nilai Kepuasan Pelanggan (Y) = 0,255, artinya jika variabel Kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan satu maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,255. Peningkatan variabel (X) kan mengakibatkan peningkatan variabel (Y), dan nilai t tabel pada penelitian ini adalah 2,365 dilihat dari t tabel dengan df = 99 - 2 = 97.diperoleh t hitung > t tabel sebesar 3,691 > 2,365, hal ini diperkuat dengan nilai *ρ value* <*Sig*.0,01 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,01 maka H0 di ditolak dan Ha diterima. Penelitian ini secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE AGEN COROLET

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction and to find out how much influence service quality has on customer satisfaction JNE AGEN COROLET. This research is quantitative associative. With a population of 7,917, the sample used was 99 respondents with random sampling technique. The data analysis method used validity test, reliability test, correlation coefficient test, coefficient of determination test, simple linear regression test and hypothesis test/t test. The results of this study showed that all validity tests were valid, all reliability tests were reliable, correlation coefficient test obtained an R value ( correlation coefficient) of 0.351 means that the service quality variable has a LOW effect on customer satisfaction, the coefficient of determination test is 0.123, meaning that service quality (X) has an effect on customer satisfaction (Y) of 12.3% while the remaining 88.7% is influenced by another factor. Simple linear regression test with simple linear regression equation Y = 18.356 + 0.255x, constant value = 18.356 shows a positive effect of 18.356, and Customer Satisfaction (Y) = 0.255, meaning that if the Service Quality variable (X) has increased by one, then Customer Satisfaction (Y) will increase by 0.255. The increase in the variable (X) will result in an increase in the variable (Y), and the value of t table in this study is 2.365 seen from the t table with df = 99 - 2 = 97. It is obtained that t count > t table is 3.691 > 2.365, this is strengthened by value <Sig.0.01 with a significant value of 0.000 <0.01 then H0 is rejected and Ha is accepted. This study partially has a significant effect on Service Quality on Customer Satisfaction at JNE AGEN COROLET*

***Keywords:*** *Service Quality and Customer Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis yang dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhan. Demi menjaga kelangsungan usaha suatu perusahaan harus memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Perusahaan dapat menjadi pemenang bisnis apabila mampu mengambil banyak pelanggan. Perusahaan harus mengetahui hal-hal apa saja yang harus dianggap penting oleh pelanggan dan perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Perusahaan harus mampu bersaing untuk memenangkan persaingan, setiap perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah bahwa perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar–benar diharapkan oleh konsumen. Banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya dengan memperhatikan faktor Kualitas Pelayanan. Perusahaan yang berkualitas tinggi akan memberi keuntungan dibandingkan dengan yang berkualitas rendah. Kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang utama bagi kebanyakan perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan pelanggan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja atau hasil yang diterima.

Perusahaan harus mampu merebut hati pasar sasaran untuk mencapai volume penjualan tertentu agar tetap bertahan atau mengembangkan usahanya dalam industri yang sudah dipilihnya. Kondisi seperti ini kepuasan pelanggan mempunyai peranan yang cukup penting bagi perusahaan. Karena secanggih atau sebagus apapum produk yang dihasilkan oleh perusahaan, jika konsumen tidak menyukainya, baik karena terlalu mahal atau terlalu rumit dalam penggunaanya, maka prouk tersebut tidak ada artinya.

Meningkatkan kepuasan pelanggan, akan meningkat pula kecenderungan pelanggan untuk kembali membeli produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Kondisi ini akan berdampak pada performa bisnis perusahaan. Peningkatan jumlah konsumen menjadi asset yang sangat berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profatibilitas.

Pentingnya peningkatan kepuasan pelanggan juga berlaku pada jasa pengiriman. Perkembangan jasa pengiriman berakibat bertambahnya perusahaan-perusahaan baru yang masuk ke dalam bisnis jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pegiriman ini adalah PT. JNE yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang tersebar luas di Indonesia, yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dll. Banyak perusahaan-perusahaan jasa pengiriman yang memberikannilai dan kepuasan melalui jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing. Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah faktor penting, dimana pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa pengiriman mana yang akan digunakan.

PT. JNE sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik di Indonesia harus mampu memberikan atau menyediakan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga mampu menghadapi persaingan dengan perusahaan lainya. Perusahaan pesaing yang dimaksud adalah TIKI, Pos Indonesia, FeDex, DHL, dll.

Informasi kepuasan sangat penting sebagai bahan evaluasi untuk menjadikan tempat pengiriman barang lebih baik lagi, dalam penargetan jumlah paket yang masuk pada JNE AGEN COROLET sudah ditetapkan oleh JNE pusat, menargetkan 3500 paket untuk tiga bulan pertama dari awal bulan, dan dibulan selanjutnya 1200 paket per satu bulan, berikut adalah data pelanggan dapat dilihat dari tabel 1.1:

**Tabel 1.1: Data Pelanggan JNE AGEN COROLET (2021)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Bulan | Jumlah Pengunjung |
| 1 | Januari | 1.458 |
| 2 | Februari | 978 |
| 3 | Maret | 1.140 |
| 4 | April | 1.003 |
| 5 | Mei | 1.080 |
| 6 | Juni | 1.011 |
| 7 | Juli | 1.247 |
| Total | | 7.917 |

Sumber : Data Pelanggan JNE AGEN COROLET (2021)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tak lupa dengan upaya perbaikan terhadap masalah-masalah layanan lainnya seperti keterlambatan pengiriman, paket pengiriman yang rusak, sampai dengaan kehilangan paket kiriman.

Berikut disajikan data keluhan pelanggan pada JNE AGEN COROLET :

**Tabel 1.2 : Data Keluhan Pelanggan JNE AGEN COROLET (2021)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Bulan | Jenis Keluhan | | | Total |
| Keterlambatan Paket | Paket Rusak | Paket Hilang |
| 1 | Januari | 73 | 9 | 2 | 84 |
| 2 | Februari | 21 | 2 | 1 | 24 |
| 3 | Maret | 54 | 8 | 0 | 62 |
| 4 | April | 47 | 1 | 0 | 48 |
| 5 | Mei | 24 | 6 | 0 | 30 |
| 6 | Juni | 32 | 4 | 0 | 36 |
| 7 | Juli | 58 | 6 | 1 | 65 |

Sumber : Data Keluhan Pelanggan JNE AGEN COROLET (2019)

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE AGEN COROLET DI CIPUTAT.”**

**METODE PENELITIAN**

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh jumlah pelanggan JNE Agen COROLET di Ciputat dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli 2021 berjumlah 7.917 pelanggan dengan sampel 99 responden. Dalam menganalisa data menggunakan uji linier sederhana untuk mengetahui pengaruh secara parsial, serta seberapa besar pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Y).

**HASIL PENELITIAN**

**Regresi Linier Sederhana**

**Tabel 4.1: Hasil Regresi Liner Sederhana Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X), Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 18,356 | 3,728 |  | 4,924 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan | ,255 | ,069 | ,351 | 3,691 | ,000 |

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer diolah, 2021. *Spss V22*

Dari hasil hitung regresi pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan regresinya sebagai berikut : Y = 18,356 + 0,255X, maka kesimpulan dari persamaan tersebut adalah:

1. Apabila nilai konstanta 18.356 maka dapatt diattikan apabila variabel X idak ada maka terdapat kepuasan pelanggan sebesar 18,356
2. Dengan nilai 0,255 maka diartikan jika nilai konstanta tetap dan tidak perubahan pada variabel X dan apabila terjadi perubahan pada 1 unit pada variabel X maka akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada Y sebesar 0,255 point.

**Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 4.2 : Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,351a | ,123 | ,114 | 4,369 |

Sumber : Data primer diolah, 2021.*Spss V22*

Berdarkan Hasil perhitungan pada tabel 4.2 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebsar 0.123, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 12,3% sedangkan sisanya sebesar 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Uji Hipotesis**

**Tabel 4.3 : Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 18,356 | 3,728 |  | 4,924 | ,000 |
| Kualitas Pelayanan | ,255 | ,069 | ,351 | 3,691 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data primer diolah, 2021 *Spss V22*

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.3 diatas, nilai t tabel pada penelitian ini adalah 2,365 di lihat dari t tabel dengan df = 99 - 2 = 97. lalu tabel diatas memperoleh t hitung > t tabel yaitu sebesar 3,691> 2,365. Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai *ρ value*<*Sig*.0,01 dilihat dari nilai signifikan nya yang 0,000 < 0,01 disimpulkan bahwa H0 di ditolak dan Ha diterima. Sehingga hasil dari penelitian ini secara parsial berpengaruh dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE AGEN COROLET DI CIPUTAT

**SIMPULAN**

Berdasarkan data tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelangganpada JNE AGEN COROLET DI CIPUTAT , dapat disimpulkan bahwa :

* + - 1. Kualitas Pelayanan pada JNE AGEN COROLET DI CIPUTAT sudah baik, hal ini diketahui dari jumlah 13 pernyataan yang di ajukan pada variable kualitas pelayanan.Secara keseluruhan untuk kusioner variable kualitas pelayanan (X) diperoleh rata – rata 4,11 dengan kriteria BAIK.
      2. Kepuasan Pelanggan pada JNE AGEN COROLET DI CIPUTAT juga sudah baik, Hal ini dibuktikan dengan melihat jawaban responden secara keseluruhan untuk kuesiner variable kepuasan pelanggan (Y) diperoleh rata-rata score keseluruhan 4,00 dengan kreiteria BAIK.
      3. Berdarkan Hasil perhitungan pada tabel 4.2 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.123, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 12,3% sedangkan sisanya sebesar 88,7% dipengaruhi oleh faktor lain
      4. Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.3, nilai t tabel pada penelitian ini adalah 2,365 di lihat dari t tabel dengan df = 99 - 2 = 97. lalu tabel diatas memperoleh t hitung > t tabel yaitu sebesar 3,691 > 2,365.Hal tersebut juga diperkuat dengan nilai *ρ value*<*Sig*.0,01 dilihat dari nilai signifikannya yaitu 0,000 < 0,01 disimpulkan bahwa H0 di ditolak dan Ha diterima. Sehingga hasil dari penelitian ini secara parsial Berpengaruh dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE AGEN COROLET DI CIPUTAT

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
2. Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
3. Bilson, Simamora. 2012. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
4. Dharmmesta, Basu Swastha., Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta
5. Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi. Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
6. Ferrinadewi, Erna, 2013. *Merek dan Psikologi Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
7. Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* Edisi Kedua Puluh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
8. Ghozali, 2014. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP , Semarang.
9. Karyoto. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen (Teori, Definisi dan Konsep).* Yogyakarta: CV. ANDI
10. Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2012 *“Dasar-Dasar Pemasaran”*. Alih Bahasa oleh Alexander Sindoro dan Tim Mark Plus, Edisi KEsembilan, PT> Indeks Gramedia, Jakarta.
11. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2012 *“Marketing Management”*, 14th edition. New Jearsey : Presentice Hall
12. Kotler Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Principles Of Marketing. Global Edition*, 14 Edition, Pearson Education
13. Sarwono, Jonathann. 2013. *Statistik Multivariant, Aplikasi untuk Riset Skripsi* CV Andi Offset, Yogyakarta.
14. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
15. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Aflabeta, Bandung
16. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
17. Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Stratejik*. Yogyakarta: Andi
18. Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
19. Tjiptono.Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. C.V Andi Offset. Yogyakarta
20. [*https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi*](https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi) diakses 11Agustus 2021.