



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Karawang

**Zaenab Wulandari**

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [zaenabwulandari456@gmail.com](mailto:zaenabwulandari456@gmail.com)

### Abstrak

Pada penelitian ini metode Penelitian yang digunakan oleh peneliti merupakan jenis penelitian kuantitatif, adapun tujuannya adalah guna mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan JNE express Karawang. Populasi dalam penelitian ini yaitu sejumlah masyarakat di Kabupaten Karawang yang menggunakan jasa pengiriman JNE Express, dan untuk ukuran sampelnya yaitu sejumlah 67 orang sebagai responden. Teknik atau cara analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan kuisioner yang disebar melalui google form. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ), dengan nilai signifikannya sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*

### Abstract

In this study the research method used by researchers is a type of quantitative research, while the aim is to determine the effect of service quality on JNE express Karawang customer satisfaction. The population in this study is a number of people in Karawang Regency who use the JNE Express delivery service, and the sample size is 67 people as respondents. The technique or method of data analysis in this study is using questionnaires distributed via the Google form. The results obtained in this study indicate that the service quality variable ( $X_1$ ) has a significant effect on customer satisfaction ( $Y$ ), with a significant value of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** *service quality, costumer satisfaction*

### PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis sudah menjadi hal yang umum, banyak pelaku bisnis berupaya untuk tetap mempertahankan bisnis mereka ditengah maraknya persaingan yang ketat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam memenangkan persaingan dan sangat berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan. Dalam hal ini pelanggan menjadi kunci utama dalam menjalankan bisnis, Pelanggan adalah seseorang yang selalu datang ke tempat yang sama dengan tujuan untuk membeli dan memiliki suatu produk atau jasa guna memenuhi keinginannya agar mendapatkan rasa puas (Aris & Utama, 2015). Dengan mengerti dan paham akan keinginan dan harapan konsumen akan kualitas pelayanan yang diharapkan, maka perusahaan akan mendapat nilai tambah tersendiri dari pelanggan. Menurut Tjiptono (dalam Prasetio, 2012) apabila suatu perusahaan memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi maka perusahaan tersebut tentunya menyediakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi pula.

Adapun beberapa pengertian Pelayanan sebagai berikut, Menurut Tjiptono (dalam Januar Efendi Panjaitan, 2016) Pelayanan merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan antara harapan dan penyampaian yang diberikan. Sedangkan Menurut Kasmir (dalam Mahira et al., 2021) kualitas pelayanan merupakan perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh para pelaku bisnis dalam memberikan rasa puas terhadap setiap pelanggannya. Terdapat empat pillar service excellence untuk menentukan keunggulan dari suatu pelayanan antara lain: kecepatan

waktu dari pelayanan yang diberikan, ketepatan suatu pelayanan, keramahan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan (Jackson R.S. Weenas, 2013). Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan menjadi hal yang penting dalam mewujudkan kepuasan dari pelanggan, apabila kualitas dari pelayanan yang diberikan tinggi maka berpengaruh juga pada tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono & Diana (dalam Dewantoro et al., 2020) mendefinisikan Kepuasan Pelanggan sebagai bentuk perasaan senang atau kecewa yang ditunjukkan seseorang setelah membandingkan antara persepsi atau gambaran dengan ekspektasi yang didapatkan. Sedangkan Menurut Lovelock & Wirtz (dalam Lubis & Andayani, 2018) Kepuasan merupakan keputusan sikap yang ditunjukkan berdasarkan pengalaman yang pernah dialami atau didapatkan seseorang. Setiap Pelaku bisnis harus memperhatikan kepuasan dari para costumernya, Menurut (Zamora, 2017) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya : 1) Kualitas atau Mutu dari suatu Produk atau jasa, 2) Kualitas atau Mutu dari Pelayanan, 3) Harga yang ditetapkan, 4) Waktu Penyerahan barang, 5) Keamanan yang diberikan. Didalam mengukur kepuasan pelanggan terdapat empat metode untuk mengukurnya antara lain : 1) melalui sistem keluhan dan pemberian saran, 2) Ghost Shopping, 3) analisis pelanggan yang hilang, 4) Melalui survei seberapa besar rasa puas pelanggan (Kurniawati et al., 2014).

Salah satu bisnis yang sedang berkembang adalah bisnis dalam jasa pengiriman. meningkatnya minat masyarakat dalam berbelanja secara online membuat jasa pengiriman juga mengalami peningkatan permintaan. JNE merupakan salah satu perusahaan logistik dan ekspedisi barang. JNE menyediakan pelayanan pengiriman dalam bentuk barang dan dokumen, Sebagai Perusahaan jasa JNE memiliki banyak tuntutan salah satunya harus memberikan layanan yang terbaik dan kualitas yang baik untuk para pelanggannya. Keputusan pelanggan dalam memilih menggunakan jasa pengiriman JNE, apabila JNE memiliki kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Pentingnya kualitas pelayanan terhadap sebuah perusahaan jasa guna memenuhi kepuasan pelanggan, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Karawang"**

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2021) mengemukakan bahwa Penelitian Kuantitatif adalah metode yang menjadikan filsafat positivisme sebagai landasan, metode ini digunakan untuk oleh sejumlah peneliti untuk meneliti sejumlah populasi dan sampel tertentu.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner atau angket, Kuisioner atau angket adalah suatu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk kemudian dijawabnya (Sugiyono, 2021).

Populasi yaitu suatu wilayah generalisasi yang didalamnya terdapat obyek atau subjek dengan kuantitas ataupun karakteristik tertentu (Sugiyono, 2021). Populasi pada penelitian ini merupakan sejumlah masyarakat di Kabupaten Karawang yang menggunakan jasa pengiriman JNE Express. Sedangkan Sampel menurut (Sugiyono, 2021) merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi tertentu. Dalam hal ini, sampel yang digunakan ada 67 orang responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengujian Data

#### 1. Uji Validitas Data dan Uji Reliabilitas Data

##### a. Uji Validitas

Pada Uji Validitas yang dilakukan menggunakan Ms.Excel, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa dari semua koefisien korelasi dari 8 indikator dengan 67 orang responden mempunyai nilai yang lebih besar dari 0,30. Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil tersebut adalah semua indikator dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas	
Kualitas Pelayanan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	5

Uji Reliabilitas	
Kepuasan Pelanggan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	3

Data diolah SPSS

Berdasarkan Uji reabilitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS, hasil data menunjukkan Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,836 dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,833. Dari hasil olah data tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena memiliki nilai lebih dari 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83829099
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.076
	Negative	-.107
Test Statistic		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan menggunakan spss, pada tabel one sample kolmograv-smirnov test menunjukkan bahwa nilai sig. sebesar 0,054. Hal itu berarti  $0,054 > 0,05$ . Kesimpulannya adalah bahwa variabel yang ada didalam penelitian ini berdistribusi secara normal.

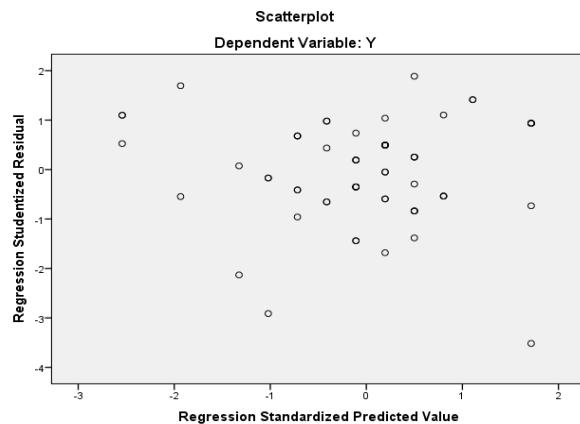
b. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1 X1	1.000	1.000	

a. Dependent Variable: Y

Pada Uji Multikolinieritas menunjukkan nilai VIF pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar  $1.000 > 10$ , dan nilai tolerance untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar  $1.000 > 0.10$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada masalah pada multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas



Pada diagram scatterplot diatas menunjukkan titik- titik yang ada dalam gambar tersebut secara menyeluruh baik dari sudut kanan,kiri atas maupun dibawah. Hal tersebut berati asumsi untuk heteroskedasitas terpenuhi

3. Uji Hipotesis

a.) Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 <sup>a</sup>	.388	.379	1.85238

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pengujian data melalui spss, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa R Square memiliki nilai 0,388 atau 38,8 %. Jadi untuk keragaman dari kepuasan pelanggan dapat dijabarkan melalui faktor yang ada dalam model antara lain kualitas pelayanan (X1), untuk sisanya dipengaruhi dan dijelaskan oleh faktor lain.

b.) Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	2.186	1.361	1.606	.113
	X1	.445	.069		

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan pengujian data melalui uji T yang dilakukan dengan spss, menunjukkan bahwa untuk nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai sebesar 0,445 dan untuk nilai signifikan nya sebesar 0,000 < 0,05.

c.) Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	141.443	1	141.443	41.221	.000 <sup>b</sup>
Residual	223.035	65	3.431		
Total	364.478	66			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1

Pada uji F yang dilakukan melalui spss, diperoleh hasil data yang menunjukkan nilai F sebesar 41,221 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000<0,05. Hal tersebut berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.186	1.361		1.606	.113
X1	.445	.069	.623	6.420	.000

a. Dependent Variable: Y

Untuk uji Regresi Linear berganda bisa dipahami melalui penjelasan sebagai berikut :

- Hasil data yang diperoleh untuk Koefisien Regresi Linear Berganda ditunjukan melalui nilai konstanta sebesar 2,186 yang secara sistematis menyatakan bahwa nilai dari variabel kualitas pelayanan (X1) hasilnya sama dengan nilai Y=2,186, atau dengan kata lain untuk variabel Kepuasan pelanggan (Y) tanpa adanya variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai 2,186.
- Untuk Koefisien Regresi variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai 0,445 yang memiliki arti jika adanya peningkatan dari kualitas pelayanan sebesar 0,445 maka variabel kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan sebesar 0,445.

#### Pembahasan

**Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)** Berdasarkan uji data melalui spss yang telah dilakukan oleh peneliti, menunjukan bahwa pada uji hipotesis yaitu uji T menyatakan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nurhaliza et al., 2009), pada penelitian tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### SIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah untuk variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam memilih dan menggunakan jasa layanan dari JNE Express Karawang. Dengan nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000>0,05.

#### DAFTAR PUSTAKA

Aris, I., & Utama, A. (2015). The Effect of Service Quality Toward Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of Land Lines Shipping Services (A Case Study of Satisfaction of Jne Hijrah Sagan Yogyakarta

- Area). *Jurnal of Business and Management Sciences*, 2(3), 2928–2938.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Jackson R.S. Weenas. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jackson R.S. Weenas - KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SPRING BED COMFORTA*, 1(4), 607–618. <https://doi.org/2303-1174>
- Januar Efendi Panjaitan, A. L. Y. 2. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. *Jurnal Manajemen*, 11(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2). <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.150>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Nurhaliza, S., Sujana, I., & Anggela, P. (2009). *KEPUASAN PELANGGAN JNE CABANG KETAPANG* Siti Nurhaliza , Ivan Sujana , Pepy Anggela. 19–22.
- Prasetyo, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Sugiyono. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA.
- Zamora, R. (2017). analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik b'right PT. PLN batam pada unit pelayanan Batam Centre. *Jurnal Bening*, 4(1), 1–19. <http://dx.doi.org/10.33373/bening.v4i1.699>