

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan dunia bisnis telah berpengaruh pada semakin banyak jenis usaha baru yang dijalani masyarakat baik dari yang terkecil, menengah hingga yang terbesar. Fenomena tersebut diikuti dengan pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau jasa kurir. Keberadaan penyedia jasa kurir mampu memenuhi kebutuhan para pelaku bisnis karena dapat membantu mengirimkan barang kepada pelanggan, baik yang berada di dekat lokasi usaha maupun yang berada jauh diluar dari daerah operasional perusahaan tersebut, sehingga dapat memperluas cakupan pasar yang secara otomatis akan meningkatkan keuntungan dari perusahaan.

PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut JNE adalah salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau kurir. Perusahaan jasa ini telah tersebar di seluruh Indonesia dan salah satu cabang JNE berada di Jl. Jendral Sudirman Sei Rampah Kabupaten Serdang Bedagai. Bisnis ini dapat membantu seseorang untuk mengirimkan benda atau barang kepada orang lain yang berjarak dekat maupun jauh. Jasa yang ditawarkan oleh perusahaan JNE yaitu pengiriman express, penanganan kepabeanan serta distribusi di Indonesia.

Keberadaan JNE telah disambut baik oleh para pelaku bisnis dan masyarakat lainnya karena dapat membantu memenuhi kebutuhannya dalam hal pengiriman barang. Ada beberapa jenis layanan paket pengiriman barang yang ditawarkan oleh JNE kepada para pelanggan yaitu OKE (ongkos kirim

ekonomis), layanan REG (regular), YES (yakin esok sampai) dan layanan SS (*special service*).

Melalui jasa pengiriman baranglah produk bisa diantar dan diterima oleh konsumen setelah melakukan transaksi *online* tadi. Perkembangan teknologi dimana masyarakat saat ini ingin semua kegiatannya serba cepat dan praktislah yang membuat jual beli secara online semakin diminati dan membuat jasa pengiriman barang ikut merasakan perubahan dari perkembangan teknologi ini. Hal ini dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dengan usaha jasa lainnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Sebuah perusahaan jasa pengiriman barang jalur darat yang mempunyai keunggulan bersaing dapat terlihat pada kondisi banyaknya jumlah pelanggan dan memiliki loyalitas tinggi pada pelanggan. Berikut data *Top Brand Award* secara global mengenai jasa pengiriman JNE *Express*, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Top Brand Award Jasa pengiriman

Jasa pengiriman	2019	2020	2021	2022
JNE	26,4%	21,3%	33,40%	39,30%
J&T	20,3%	27,3%	28,00%	23,10%
TiKi	12,6%	01,8%	11,20%	11,10%
Pos Indonesia	5,4%	7,7%	8,50%	8,50%
DHL	3,8%	4,1%	6,50%	6,90%

Sumber. *Top Brand Index*, Tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa *Top Brand Award* Pada jasa pengiriman JNE, walaupun pada tahun 2020 mengalami penurunan dari 26,4% menjadi 21,3% tetapi ditahun selanjutnya hingga 2022, JNE terus mengalami peningkatan . dan terbukti *Top Brand Award* pada jasa pengiriman barang JNE lebih tinggi dan lebih unggul dibandingkan jasa pengiriman barang

lainnya. Hal ini yang menjadi pendukung bahwa JNE memiliki pelanggan yang loyal .

Loyalitas Pelanggan menurut (Schiffman & Kanuk, 2013) loyalitas pelanggan merupakan komitmen dari seorang pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diukur dengan pembelian ulang atau *attitudinal commitment*. Jika produk tidak mampu untuk memuaskan pelanggan, pelanggan akan bereaksi dengan cara *exit* (pelanggan menyatakan berhenti membeli merek atau produk) dan *voice* (pelanggan menyatakan ketidakpuasan langsung pada perusahaan).

Loyalitas memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan loyalitas berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat dari loyalitas pelanggan adalah berkurangnya pengaruh serangan dari para kompetitor perusahaan sejenis, tidak hanya kompetisi dalam hal produk namun juga kompetisi dalam hal persepsi. Selain itu pelanggan yang loyal dapat mendorong perkembangan perusahaan dengan memberikan ide atau saran kepada perusahaan agar meningkatkan kualitas produknya. Persaingan dunia bisnis pada saat ini sangat tajam sehingga menuntut perusahaan agar dapat menciptakan dan menjaga loyalitas pelanggan. Hal ini dapat terwujud jika seorang pelanggan telah merasa puas atas apa yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan pada pelanggan JNE Sei Rampah, peneliti melaksanakan prasarvei sebagai berikut:

Tabel 1.2
Prasurvei Loyalitas pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE
Sei Rampah

Pertanyaan	Jawaban			
	Setuju	Persen (%)	Tidak Setuju	Persen (%)
Apakah anda akan terus menjadi pelanggan dan menggunakan layanan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?	12 orang	40%	18 orang	60%
Apakah anda akan terus menjadi pelanggan dan menggunakan layanan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah walaupun ada penawaran dan berbagai alasan dengan jasa pengiriman barang lain?	11 orang	36,7%	19 orang	63,3%
Apakah anda bersedia merekomendasikan dan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?	13 orang	43,3%	17 orang	56,7%

Sumber :data diolah, 2023

Data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 12 orang atau sebanyak 40% yang menyatakan akan terus menjadi pelanggan dan menggunakan layanan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah dan hanya 18 orang atau sebanyak 60%, menyatakan tidak akan terus menjadi pelanggan dan menggunakan layanan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah. Kemudian sebanyak 11 orang atau sebanyak 36,7%, menyatakan akan tetap menjadi pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah walaupun ada penawaran dan berbagai alasan dengan jasa pengiriman barang lain dan 19 orang lainnya atau sebanyak 63,3 %, menyatakan akan berpindah jasa pengiriman barang lain jika ada penawaran dan berbagai alasan.

Selanjutnya sebanyak 13 orang atau sebanyak 43,3 %, menyatakan bersedia merekomendasikan dan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah dan 17 orang atau sebanyak 56,7%, menyatakan tidak bersedia merekomendasikan dan mengajak orang lain untuk menggunakan layanan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah. Dari hasil prasurvei tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah bias dinyatakan cukup rendah.

Rendahnya loyalitas pelanggan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu faktor dari loyalitas pelanggan yaitu juga kepuasan pelanggan, hal ini didukung dengan penelitian (Nofindri et al., 2021), bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas konsumen. Menurut (Kotler & Keller, 2016), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Dan jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa senang.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah, peneliti melakukan prasurvei sebagai berikut:

Tabel 1.2
Prasurvei Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah

Pertanyaan	Jawaban			
	Setuju	Persen (%)	Tidak Setuju	Persen (%)
Apakah anda merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?	9 orang	30%	21 orang	70%
Apakah pelayanan yang diberikan oleh Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah memberikan rasa nyaman dan aman bagi pelanggan sehingga tertarik untuk datang kembali?	11 orang	36,7%	19 orang	63,3%
Apakah anda akan merekomendasikan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah kepada orang lain?	19 orang	63,3%	11 orang	36,7%

Sumber : data diolah, 2023

Dari hasil prasurvei pada tabel 1.3 menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah sangat tinggi dimana lebih dari 50% responden menyatakan bahwa mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah dan Pelayanan yang diberikan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah memberikan rasa nyaman bagi pelanggan sehingga pelanggan tertarik untuk datang kembali. Kemudian lebih dari 50% juga responden menyatakan akan merekomendasikan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah kepada orang lain, hal ini sesuai dengan hasil prasurvei yang dilakukan pada pelanggan JNE Sei Rampah .

Tinggi atau rendahnya loyalitas juga berpengaruh karena adanya kepercayaan pelanggan. Hal ini didukung dengan penelitian (Yuniarta et al., 2019), pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan

hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa semakin baik kepercayaan maka akan meningkatkan loyalitas. Menurut (Mowen & Minor, 2013), menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya.

Namun kepercayaan pelanggan tidak dapat dengan mudah dan singkat dibangun oleh perusahaan. Kepercayaan itu akan timbul karena kredibilitas yang dimiliki perusahaan mampu melayani pelanggan serta mampu dengan cepat mengatasi keluhan dari pelanggan yang. Dapat pula diperoleh dari kejujuran dan tanggung jawab perusahaan dalam melayani pelanggan. Dan kepercayaan pelanggan akan meningkat jika pelayanan yang diberikan perusahaan juga meningkat. Untuk mengetahui kepercayaan pelanggan pada JNE Sei Rampah, peneliti melakukan prasurvei sebagai berikut:

Tabel 1.4
Prasurvei Kepercayaan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang
JNE Sei Rampah

Pertanyaan	Jawaban			
	Setuju	Persen (%)	Tidak Setuju	Persen (%)
Apakah Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah mampu melayani pelanggan dengan baik?	10 orang	33,3%	20 orang	66,7%
Apakah Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah mampu memenuhi janji-janjinya dalam melayani anda sebagai pelanggan?	8 orang	26,7%	22 orang	73,33%
Apakah Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah dapat memberikan bantuan dan solusi pada konsumen yang mengalami kendala saat pengiriman barang?	16 orang	53,3%	14 orang	46,7%

Sumber : data diolah, 2023

Dari hasil prasurvei tabel 1.4 menunjukkan kepercayaan pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang JNE cabang Sei Rampah cukup rendah dimana lebih dari 50% responden menyatakan tidak setuju bahwa Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah mampu melayani pelanggan dengan baik dan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah mampu memenuhi janji-janjinya dalam melayani pelanggan. Namun lebih dari 50% juga responden menyatakan setuju bahwa Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah dapat memberikan bantuan dan solusi pada konsumen yang mengalami kendala saat pengiriman barang. Hal ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan oleh Jasa Pengiriman Barang JNE cabang Sei Rampah, sehingga dapat disimpulkan bahwa meski JNE cabang Sei Rampah tidak sepenuhnya mampu melayani pelanggan dengan baik dan memenuhi janji-janjinya dalam melayani pelanggan, JNE cabang Sei Rampah selalu berupaya untuk selalu memberikan bantuan dan solusi pada konsumen yang mengalami kendala saat pengiriman barang, sehingga kepercayaan pelanggan pada JNE cabang Sei Rampah dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Faktor lainnya dari loyalitas pelanggan yaitu lokasi, hal ini didukung dengan penelitian (Purba et al., 2022), bahwa Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Menurut (Heizer & Render, 2015), lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan untuk membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi yang strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dari lokasi baru perusahaan.

Pemilihan lokasi memiliki fungsi yang strategis karena dapat menentukan tercapainya tujuan dari bisnis itu sendiri. Lokasi yang mudah dijangkau atau yang

berada di tengah keramaian akan membuat konsumen merasa bahwa mereka telah diperhatikan, apalagi jika dekat dengan fasilitas-fasilitas yang mendukung lainnya. Tersedia tenaga kerja yang memenuhi kebutuhan perusahaan ataupun biaya transportasi yang murah bagi para konsumen untuk menjangkau lokasi. Jadi, alasan utama terjadinya perbedaan dalam pemilihan lokasi adalah adanya perbedaan kebutuhan masing-masing perusahaan, salah satunya JNE tersebut. Para konsumen akan cenderung memilih menggunakan jasa pengiriman yang memiliki lokasi strategis atau mudah dijangkau oleh konsumen. Faktor lokasi juga mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa mudah untuk datang ke lokasi yang disediakan perusahaan dan cukup strategis dengan transportasi yang mendukung.



Sumber: gambar diolah, 2023

Gambar 1.1
Lokasi Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rmpah

Dari gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa lokasi yang disediakan JNE Sei Rampah di Jl Jenderal Sudirman, Kab Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara, memiliki tempat yang cukup luas dan fasilitas-fasilitas yang disediakan juga lengkap, termasuk tempat parkirnya. Lokasi JNE Sei Rampah sangat strategis

karena berada dipinggir jalan sehingga mudah dijangkau oleh sarana angkutan umum dan disekitarnya dikelilingi gerai usaha lainnya. Untuk mengetahui lokasi pada JNE Sei Rampah, peneliti melakukan prasurvei sebagai berikut:

Tabel 1.5
Prasurvei Lokasi Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah

Pertanyaan	Jawaban			
	Setuju	Persen (%)	Tidak Setuju	Persen (%)
Apakah lokasi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah mudah dijangkau oleh sarana angkutan umum?	18 orang	60%	12 orang	40%
Apakah lokasi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah dekat dengan pusat keramaian?	19 orang	63,3%	11 orang	36,7%
Apakah lokasi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah memiliki tempat parker yang cukup luas?	17 orang	56,7%	13 orang	43,3%

Sumber : data diolah, 2023

Dari hasil prasurvei tabel 1.4 diperoleh bahwa lebih dari 50% responden menyatakan lokasi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah mudah dijangkau oleh sarana angkutan umum dan lokasi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah dekat dengan pusat keramaian. Namun lebih dari 50% juga responden menyatakan bahwa lokasi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah tidak memiliki tempat parkir yang cukup luas, sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah memiliki tempat strategis sehingga mudah dijangkau oleh angkutan umum, tetapi tidak memiliki tempat parkir yang cukup luas, yang berdampak pada loyalitas

pelanggan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purba et al., 2022), untuk mengetahui secara pasti hubungan lokasi dengan loyalitas pelanggan maka diperlukan penelitian lanjut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, uraian teori dan hasil prasurvei, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**” (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?
2. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?
3. Apakah Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?
4. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?
5. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah?
6. Apakah Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening?

7. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
2. Untuk mengetahui bagaimana Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
3. Untuk mengetahui bagaimana Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
4. Untuk mengetahui bagaimana Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
5. Untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah.
6. Untuk mengetahui bagaimana Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.
7. Untuk mengetahui bagaimana Lokasi berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi JNE Sei Rampah

Hasil penelitian ini agar dapat dijadikan informasi dan pemahaman JNE bersama untuk mengembangkan Kepercayaan Perlanggan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi STIE Bina Karya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan dan bahan perbandingan untuk peneltiian-penelitian selanjutnya mengenai Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah).

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan informasi yang praktis bagi peneliti mahasiswa/I selanjutnya, khususnya tentang Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Pengiriman Barang JNE Sei Rampah).