

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar. Salah satu diantaranya adalah PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir). Jasa pengiriman barang dan perdagangan memiliki hubungan yang saling mempengaruhi.

Berkembangnya perdagangan sangat dipengaruhi oleh lahirnya jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman juga berperan serta dalam pertumbuhan perdagangan dalam dan luar negeri. PT JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. PT JNE berdiri sejak tahun 1990. Tidak hanya melayani pengiriman barang dalam negeri, PT JNE juga menyediakan jasa pengiriman barang ke luar negeri. Jaringan PT JNE yang luas dan layanan yang profesional telah membantu dalam pendistribusian produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran. Tingginya permintaan pengiriman barang di Indonesia, tidak terlepas dari campur tangan beberapa penyedia jasa pengiriman barang yang tumbuh di Indonesia. Masing-masing penyedia jasa pengiriman barang mempunyai strategi khusus dalam menjaring pasar mereka.

Perusahaan penyedia jasa pengiriman barang seperti TIKI, JNE, dan Pos Indonesia terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan dengan strategi pemasaran yang berbeda-beda. Salah satu cabang JNE yang berada di Sumatra barat adalah JNE cabang Padang yang terletak di Jalan Nipah yang merupakan cabang pusat untuk Kota Padang.

Tabel 1.1
Jumlah pengiriman JNE Jalan Nipah Kota Padang
Periode Januari – Juni 2019

Bulan	Jumlah pengiriman (Barang)
Januari	4.570
Februari	4.820
Maret	5.112
April	5.180
Mei	5.215
Juni	5.254

Sumber : JNE Nipah Kota Padang 2019

Dari data tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan pengiriman dari bulan Januari sampai Juni tahun 2019, pengiriman dari bulan Januari sampai Februari mengalami kenaikan sebesar 4.820, sedangkan pada bulan Maret juga mengalami kenaikan sebesar 5.112, pada bulan April juga mengalami kenaikan sebesar 5.180, di bulan Mei mengalami kenaikan sebesar 5.215, dan di bulan Juni mengalami kenaikan sebesar 5.254.

Berikut adalah survey awal yang dilakukan terhadap konsumen yang telah melakukan pengiriman barang di JNE Kota Padang dan ingin melakukan pengiriman ulang lagi di JNE.

Tabel 1.2
Survei Awal Tentang Loyalitas Pelanggan
JNE Kota Padang

No	Penyataan	Ya	Tidak	Presentase (%)
1	Anda akan melakukan pengiriman barang lagi di JNE Kota Padang	25	5	83,3
2	Kualitas pelayanan yang bagus mempengaruhi anda untuk melakukan pengiriman ulang di JNE Kota Padang	24	6	80,0
3	kepuasan yang dirasakan akan mempengaruhi anda untuk melakukan pengiriman ulang di JNE Kota Padang	24	6	80,0
4	kepercayaan anda terhadap barang yang dikirim mempengaruhi anda untuk melakukan pengiriman ulang di JNE Kota Padang	20	10	66,7
Jumlah			30	

Sumber: Data survei awal, Mei 2020

Dapat dilihat dari tabel 1.2 di atas konsumen yang telah melakukan pengiriman di JNE Kota Padang dan ingin melakukan pengiriman ulang menggunakan jasa JNE lagi dapat dikatakan baik. Dapat dilihat dari tabel di atas konsumen menjawab ya untuk jawaban ingin melakukan pengiriman ulang lagi adalah sebesar 83,3% begitu pula dengan kualitas pelayanan jawaban yang dipilih konsumen jawaban ya adalah sebesar 80,0% dan pernyataan pada variabel kepuasan dengan jawaban ya 80,0% dan pada variabel kepercayaan jawaban konsumen memilih ya adalah sebesar 66,7%.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa fenomena yang terjadi adalah terjadinya peningkatan pengiriman dari bulan ke bulan dan pada survey awal yang dilakukan ingin mengetahui jawaban sementara yang dilakukan kepada konsumen JNE Kota Padang, maka dari itu kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan JNE cabang Kota Padang.

Loyalitas adalah pembelian oleh pelanggan atau konsumen pada perusahaan yang dinyatakan sebagai presentasi dari seluruh jumlah pembeliannya dari semua invaransi produk yang sama (Kotler & Keller, 2016). Loyalitas merupakan suatu sikap positif konsumen terhadap produk atau jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang disertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.

Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penentu loyalitas. Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas), dan kinerja yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa (Kotler & Keller, 2013). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012). Kualitas dijadikan sebagai tolak ukur bagaimana suatu perusahaan tetap menjadi unggul dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang baik bagi para pelanggannya secara konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2016) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Faktor penentu loyalitas berikutnya adalah kepuasan. Kepuasan konsumen menurut para ahli yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan

harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira (Berry, 1983).

Hal ini terbukti dalam penelitian yang dilakukan oleh Adi dan Budi (2013) diperoleh hasil bahwa kepuasan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas. Berbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Subarjo, 2012) menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kepercayaan konsumen juga merupakan faktor penentu loyalitas. Kepercayaan konsumen menurut para ahli adalah kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai (Ebert, 2009). Hasil penelitian Deddy dan Muhammad (2014) menemukan bahwa kepercayaan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas pada pelanggan. Berbeda halnya dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yuniarta, 2019) yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan.

Dari data dan pendapat para ahli, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNE Jalan Nipah Kota Padang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka mengambil tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada JNE Jalan Nipah Kota Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis antara lain :

- a. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi JNE Jalan Nipah

Kota Padang sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam membuat kebijakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi, terutama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dilihat dari sisi kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

b. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademis dimana hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan dalam melakukan penelitian bagi peneliti selanjutnya, terkait dengan variabel kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan..