
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS CABANG LUMAJANG (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)

Ilmia Fortuna¹, Joko Widodo¹, Sri Wahyuni¹

¹Program Studi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember

e-mail: ilmiafortuna@gmail.com

Abstrak

Perkembangan dunia bisnis khususnya dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa salah satunya J&T Express. Tujuan dasar dari perusahaan jasa itu sendiri adalah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan harapan pelanggan guna membangun kepuasan pelanggan, sehingga penyedia jasa pengiriman barang memiliki hubungan baik dengan pelanggan dimana dalam hal ini pelanggan memberikan kepercayaan kepada perusahaan jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman pada J&T Express Cabang Lumajang tahun 2018/2019. Penentuan tempat dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive area*. Sedangkan penentuan responden elemen populasi (sensus) (Indrianto dan Supomo, 2002:115). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus atau sampling total. Metode pengumpulan data : kuisioner, wawancara, dan observasi. Metode yg digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis data yaitu analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penelitian secara langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,546, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,351.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Tujuan dasar dari perusahaan jasa yaitu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan harapan pelanggan guna membangun kepuasan pelanggan, sehingga penyedia jasa pengiriman barang memiliki hubungan baik dengan pelanggan dimana dalam hal ini pelanggan memberikan kepercayaan kepada perusahaan jasa tersebut. Kualitas pelayanan untuk pelanggan menjadi bagian penting dari perusahaan yang tercermin dalam visi, misi yang terdapat pada perusahaan. Sehingga perusahaan mampu menerapkan layanan yang unggul pada pelanggan yang nantinya akan menciptakan kepuasan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Salah satu cabang J&T Express adalah J&T Express Cabang Lumajang yang beralamat di Jl. Veteran, Ruko Royal Regency R7 Lumajang. J&T Express Cabang Lumajang mampu mencatatkan pertumbuhan pengiriman yang tinggi mencapai 28%. Peningkatan tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan setidaknya telah mampu memenuhi harapan dari pelanggan. Mengacu pada argumen tersebut, maka penelitian ini mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN J&T EXPRESS CABANG LUMAJANG (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)”.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan lokasi menggunakan metode *purposive area* yaitu J&T Express Cabang Lumajang terletak di Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer berupa kuisioner dan data sekunder berupa dari hasil wawancara. Metode pengumpulan data yaitu Kuisioner, Wawancara, dan Observasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode analisis jalur (*Path Analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Jalur (Path Analysis)

analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi untuk menganalisis menghubungkan antar variabel- variabel bebas yang dapat mempengaruhi variabel *independent* baik secara langsung maupun tidak langsung melalui satu atau lebih melewati perantara. Berikut hasil dari analisis jalur pada penelitian ini

Tabel 4.9 Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

Standarized Jalur	Beta	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig	A	Keterangan
X1 → Z	0,744	8,552	2,00172	0,000	0,05	Signifikan
X1 → Y	0,310	2,321	2,00172	0,024	0,05	Signifikan
Z → Y	0,472	3,532	2,00172	0,001	0,05	Signifikan

4.1.1 Perhitungan Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan tentang pengaruh Kualitas Layanan (X₁), baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap Loyalitas(Y), melalui variabel intervening Kepuasan (Z) Sebelum melakukan perhitungan, masing-masing jalur harus diuji signifikansinya. Berikut hasil perhitungan jalur dalam penelitian ini

Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Jalur

Uji Hipotesis	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
X1 → Z	0,744		
X1 → Y	0,310		
Z → Y	0,472		
X1 → Z → Y		0,351	0,661

Sumber, data diolah

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau DE)

- 1) Pengaruh variabel Kualitas Layanan(X1) terhadap Kepuasan (Z)

$$DE_{zX1} : X1 \rightarrow Z$$

$$DE_{zX1} : 0,744 \text{ atau } 74,4\%$$

- 2) Pengaruh variabel Kualitas Layanan(X1) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yX1} : X1 \rightarrow Y$$

$$DE_{yX1} : 0,310 \text{ atau } 31,0\%$$

Pengaruh variabel Kepuasan(Z) terhadap Loyalitas (Y)

$$DE_{yX1} : Z \rightarrow Y$$

$$DE_{yX1} : 0,472 \text{ atau } 47,2\%$$

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)

- 1) Pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas(Y) melalui Kepuasan(Z).

$$IE_{yzX1} : X1 \rightarrow Z \rightarrow Y$$

$$IE_{yzX1} : (0,744)(0,472) = 0,351 \text{ atau } 35,1\%$$

Pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan(Z) didapatkan dari perkalian antara variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan(Z) dengan pengaruh Kepuasan(Z) terhadap Loyalitas (Y). Jadi pengaruh tidak langsung dari variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan(Z) adalah sebesar 0,351, maka pengaruh total dari variabel Kualitas Layanan (X1) Loyalitas (Y) melalui Kepuasan(Z) didapat dari penjumlahan antara pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas(Y) dengan hasil pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y)

melalui Kepuasan(Z) adalah $0,310 + 0,351 = 0,662$. Berdasarkan perhitungan, pengaruh langsung Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas(Y) sebesar 0,310 dengan pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan(Z) sebesar 0,351 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka hasil menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan(Z) memiliki pengaruh signifikan.

PEMBAHASAN

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang

Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang diperoleh nilai t hitung sebesar 8,552 dengan t tabel 2,00172 ($8,552 > 2,00172$), dengan tingkat signifikansi 0,000, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,744; Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang sebesar 0,546; hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 54,6%.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang diperoleh nilai t hitung sebesar 2,321 dan t tabel sebesar 2,00172 ($2,321 > 2,00172$) dengan tingkat signifikansi 0,024 karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,310; Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang sebesar 0,521; hal ini berarti bahwa loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 52,1%.

c. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Hasil statistik uji t untuk variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang diperoleh nilai t hitung sebesar 3,532 dan t tabel sebesar 2,00172 dengan tingkat signifikansi 0,001, karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,472; Besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang sebesar 0,521; hal ini berarti loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan sebesar 52,1%.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang

Hasil pengujian pada pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z) didapatkan nilai 0,351 sedangkan pengaruh langsung variabel Kualitas Layanan terhadap loyalitas sebesar 0,310 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar daripada pengaruh langsung, maka hasil menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z) memiliki pengaruh signifikan.

PENUTUP

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang sebesar 54,6%, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang sebesar 52,1%, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang sebesar 52,1%. Hasil uji pengaruh tidak langsung didapatkan bahwa nilai beta pada pengaruh langsung (kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan) lebih kecil dari variabel kualitas layanan (X1) terhadap loyalitas (Y) melalui kepuasan(Z), dengan nilai 0,310 untuk pengaruh langsung dan 0,351 untuk pengaruh tidak langsung, maka dari itu hasil menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z) memiliki pengaruh signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam,H. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, B.2000. *manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Cetakan ke 4. Bandung:Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gurajati,Damodar. 2006. *Dasar Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga..
- Kotler, Philip.2007.*Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12.Jakarta: PT Indeks.