



**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS ILMU POLITIK DAN ILMU SOSIAL  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Konsumen JNE di Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Nursyifa Putri Octaviani

2016320152

Bandung

2020



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Politik Dan Ilmu Sosial**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas**  
**Konsumen JNE di Bandung**

Skripsi

Oleh

Nursyifa Putri Octaviani

2016320152

Pembimbing

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

Bandung

2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Nursyifa Putri Octaviani  
Nomor Pokok : 2016320152  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen JNE di Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 15 Juli 2020  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. James R Situmorang

: 

**Sekretaris**

Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

**Anggota**

Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.SE

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nursyifa Putri Octaviani  
NPM : 2016320152  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Konsumen JNE di Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip , ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, Juli 2020



Nursyifa Putri Octaviani

## Abstrak

Nama : Nursyifa Putri Octaviani

NPM : 2016320152

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen JNE di Bandung

---

Berbelanja online dianggap sebagai alternatif dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan berbelanja online, konsumen mengharapkan untuk menghemat waktu, usaha dimana konsumen hanya perlu untuk mengklik setiap produk yang mereka inginkan dan barang akan langsung dikirimkan ke rumah masing-masing. Dengan begitu, perusahaan jasa pengiriman yang andal diperlukan dalam kondisi seperti ini. JNE, sebagai salah satu jasa pengiriman di Indonesia harus bersaing dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan sangat penting untuk membuat konsumen menjadi loyal, karena sangat mudah bagi konsumen untuk mulai beralih ke perusahaan jasa pengiriman lainnya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apa yang konsumen inginkan terhadap kualitas pelayanan JNE Bandung dan apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan diukur dengan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan loyalitas konsumen diukur dengan (*repeat purchase, purchase across product and service line, word of mouth, not price sensitivity, complaint behavior*).

Penelitian ini menggunakan metode survey, dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden di Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 3,86% kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 38,9%. Koefisien regresi linier positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Jasa Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen

## Abstract

Name : Nursyifa Putri Octaviani

NPM : 2016320152

Title : *The Effect of Service Quality on Consumer Loyalty of JNE in Bandung*

---

*Shopping online has been considered as an alternative to fulfil consumer needs. By shopping online, consumers are expecting to save time, efforts, where they merely need to click on goods they desire and the goods will be sent right to their houses. Thus, reliable delivery service companies are required in this situation. JNE, one of the market leader in delivery service in Indonesia must compete with other delivery service companies. Therefore, maintaining service quality is essential to make consumers loyal, because it is very easy for the consumers to switch to other delivery service companies.*

*The purpose of this research is to figure out what consumers think towards service quality of JNE Bandung and whether the service quality affects the consumer loyalty. The Service Quality is measured by (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and the consumer loyalty is measured by (repeat purchase, purchase across product and service line, word of mouth, not price sensitivity, complaint behavior).*

*This research used the survey method, by distributing questionnaires to 100 respondents in Bandung. The result shows that 3,86% The service quality affects the consumer loyalty at 38.9%. The positive linear regression coefficient shows that an increasing service quality will improve the consumer loyalty.*

**Keywords:** *delivery service,, consumer loyalty, service quality,*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen JNE di Bandung” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis dalam Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial.

Proses penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, tidak hanya itu untuk mencapai titik akhir dimana penulis dapat berkesempatan membuat skripsi ini yang tentunya masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan penulis khususnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Allah SWT atas curahan nikmat, pertolongan, dan anugerahnya yang tak pernah putus selama penulis menjalani perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta dan Kedua kakak penulis yang telah memberikan ilmu, motivasi, dukungan, kerja keras, semangat dan kekuatan agar penulis dapat segera menyelesaikan skripsi dan mendapatkan pendidikan yang terbaik.
3. Ibu Fransiska Anita Subari selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan kritik dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi dengan lancar dan telah memberikan begitu banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan

5. Bapa Yoke Pribadi S.AB., M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
6. Teman-teman sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi : Cynthia Ntali, Shofi Munjiyah, Larasi Nindya, Vani Dwi, Irene Sihombing yang selalu memberikan semangat, dukungan, bantuan terhadap penulis.
7. Felicia Lievia, Karerin Narisa, Zhafira Nur, Kristanto Haryo, Mutiara Novita, Anastasia Velista, selalu menjadi *support system* penulis.
8. Natalia Grace, Chrisa Wanda, Valentina Kurniawati, Putri Gustiawati terimakasih atas segala waktu yang telah diberikan selama 24/7 untuk selalu menemani penulis ketika mengerjakan skripsi dan teman bercerita dari segala keluh-kesah yang ada.
9. Prisa Rizky, Allisya Clarita, Sekar Ayu, Salsabila Sakti, Tsalis Salsabila, Vira Annisa, Ridani Faulika, dan Farras M Naufal selaku sahabat yang selalu membantu, mendampingi, memberi semangat dan selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Putra sebagai teman dekat penulis yang telah menemani, membantu, menyemangati di sisa-sisa waktu terakhir hingga selesainya menyelesaikan skripsi.
11. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuan dan doanya.
12. Kepada diri sendiri, karena sudah mampu, tegar dalam menjalani berbagai cobaan selagi menyelesaikan skripsi ini.



## DAFTAR ISI

<b>Abstrak</b>	<b><i>i</i></b>
<b>Abstract</b>	<b><i>ii</i></b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b><i>iii</i></b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b><i>v</i></b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b><i>ix</i></b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b><i>x</i></b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b><i>1</i></b>
<b>1.1 Latar Belakang</b>	<b><i>1</i></b>
<b>1.2 Perumusan Masalah</b>	<b><i>6</i></b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b>	<b><i>7</i></b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b>	<b><i>7</i></b>
<b>1.5 Batasan Masalah</b>	<b><i>7</i></b>
<b>BAB 2 TEORI</b>	<b><i>9</i></b>
<b>2.1 Pemasaran</b>	<b><i>9</i></b>
2.1.1 Definisi Pemasaran	<b><i>9</i></b>
<b>2.2 Jasa</b>	<b><i>9</i></b>
2.1.1 Definisi	<b><i>9</i></b>
2.1.2 Karakteristik Jasa	<b><i>10</i></b>
<b>2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)</b>	<b><i>13</i></b>
2.3.1 Definisi	<b><i>13</i></b>
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	<b><i>14</i></b>
<b>2.4 Loyalitas Konsumen</b>	<b><i>15</i></b>
2.4.1 Definisi	<b><i>15</i></b>

2.4.2 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	16
<b>2.5 Penelitian Terdahulu</b>	<b>17</b>
<b>2.6 Dimensi dan Indikator</b>	<b>24</b>
<b><i>BAB 3 METODE PENELITIAN</i></b>	<b>27</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Metode Penelitian</b>	<b>27</b>
<b>3.3. Model Penelitian</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Operasionalisasi Variabel</b>	<b>28</b>
<b>3.5 Populasi dan Sampling</b>	<b>35</b>
3.5.1 Populasi	35
3.5.2 Sampling	35
<b>3.6 Pengumpulan Data</b>	<b>36</b>
3.6.1 Observasi	37
3.6.2 Survei Kuesioner	37
<b>3.7 Teknik Analisis Data</b>	<b>37</b>
3.8 Uji Validitas	37
3.9 Uji Realibilitas	38
3.10 Uji Normalitas	38
3.11 Uji Heterokedastisitas	39
3.12 Uji Korelasi	39
3.10 Uji Hipotesis (Uji T)	40
3.11 Analisis Koefisien Determinasi	40
3.12 Regresi Linear Sederhana	41
<b><i>BAB 4 OBJEK PENELITIAN</i></b>	<b>42</b>
<b>4.1 Profil Perusahaan</b>	<b>42</b>
<b>4.2 Visi dan Misi</b>	<b>42</b>
4.2.1 Visi	42
4.2.2 Misi	42
4.2.3 Nilai Perusahaan	43

<b>4.3</b>	<b>Produk dan Layanan JNE</b>	<b>43</b>
4.3.1	JNE Express	43
4.3.2	JNE Logistic	45
4.3.3	JNE freight	46
<b>4.4</b>	<b>Penghargaan yang diperoleh JNE</b>	<b>47</b>
<b>4.5</b>	<b>Kantor Agen JNE Bandung</b>	<b>48</b>
<b>4.6</b>	<b>Flow Chart / Alur Proses Pengiriman JNE</b>	<b>49</b>
<b>4.7</b>	<b>Waktu Operasional Pengiriman Layanan JNE (REG, YES, dan OKE)</b>	<b>50</b>
<b>4.8</b>	<b>Layanan <i>Customer Care</i> JNE</b>	<b>51</b>
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		<b>52</b>
<b>5.1</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas</b>	<b>52</b>
5.1.1	Uji Validitas	52
5.1.2	Uji Reabilitas	54
<b>5.2</b>	<b>Deskripsi Profil Responden</b>	<b>55</b>
<b>5.3</b>	<b>Deskripsi Data per Variabel</b>	<b>59</b>
5.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan	60
5.3.2	Variabel Loyalitas Konsumen	88
<b>5.4</b>	<b>Uji Normalitas</b>	<b>100</b>
<b>5.5</b>	<b>Uji Non-Parametrik</b>	<b>101</b>
<b>5.6</b>	<b>Uji Heterokedastisitas</b>	<b>101</b>
<b>5.7</b>	<b>Uji korelasi</b>	<b>102</b>
<b>5.8</b>	<b>Uji Hipotesis (Uji T)</b>	<b>102</b>
<b>5.9</b>	<b>Analisis Regresi Linear Sederhana</b>	<b>103</b>
<b>5.10</b>	<b>Analisis Koefisien Determinasi</b>	<b>104</b>
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>		<b>105</b>
<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan</b>	<b>105</b>
<b>6.2</b>	<b>Saran</b>	<b>105</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**108**

**LAMPIRAN**

**110**

## DAFTAR GAMBAR

<i>GAMBAR 1.1 JASA EKSPEDISI YANG DIGUNAKAN SHOPEE</i>	1
<i>GAMBAR 1.2 JASA EKSPEDISI YANG DIGUNAKAN BUKALAPAK</i>	2
<i>GAMBAR 1.3 JASA EKSPEDISI YANG DIGUNAKAN TOKOPEDIA</i>	3
<i>GAMBAR 2.1 KARAKTERISTIK JASA</i>	11
<i>GAMBAR 3.1 MODEL PENELITIAN</i>	28
<i>GAMBAR 5.1 JANGKA WAKTU KONSUMEN MENGGUNAKAN JNE BANDUNG</i>	55
<i>GAMBAR 5.2 JENIS KELAMIN RESPONDEN</i>	56
<i>GAMBAR 5.3 USIA RESPONDEN</i>	56
<i>GAMBAR 5.4 PEKERJAAN RESPONDEN</i>	57
<i>GAMBAR 5.5 RATA-RATA PENDAPATAN PER BULAN RESPONDEN</i>	58
<i>GAMBAR 5.6 JASA PENGIRIMAN JNE BANDUNG YANG PERNAH DIGUNAKAN</i>	58

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 KUESIONER PRE-RESEARCH	4
TABEL 1.2 HASIL KUESIONER PRE-RESEARCH - ALASAN RESPONDEN MEMILIH MENGGUNAKAN JNE	5
TABEL 1.3 HASIL KUESIONER PRE-RESEARCH - PENDAPAT RESPONDEN MENGENAI LAYANAN JNE UNTUK MENGATASI KOMPLAIN	5
TABEL 1.4 HASIL KUESIONER PRE-RESEARCH - LOYALITAS KONSUMEN JNE	5
TABEL 2.1 HASIL PENELITIAN	17
TABEL 2.2 HASIL PENELITIAN	20
TABEL 2.3 HASIL PENELITIAN	21
TABEL 2.4 DIMENSI DAN INDIKATOR	24
TABEL 3.1 OPERASIONAL VARIABEL JNE BANDUNG	28
TABEL 3.2 TINGKAT KORELASI	39
TABEL 4.1 PENGHARGAAN YANG DIPEROLEH JNE	48
TABEL 4.2 WAKTU LAYANAN YES JNE	50
TABEL 4.3 WAKTU LAYANAN REG JNE	50
TABEL 4.4 WAKTU LAYANAN OKE JNE	51
TABEL 5.1 UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN	52
TABEL 5.2 HASIL UJI VALIDITAS LOYALITAS KONSUMEN	54
TABEL 5.3 HASIL UJI RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN	54
TABEL 5.4 HASIL UJI RELIABILITAS LOYALITAS KONSUMEN	55
TABEL 5.5 RATA-RATA KRITERIA TANGGAPAN RESPONDEN	60
TABEL 5.6 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "PEGAWAI JNE BANDUNG MEMAKAI SERAGAM."	60
TABEL 5.7 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "JNE BANDUNG DILENGKAPI DENGAN BEBERAPA JENIS KENDARAAN UNTUK FUNGSI TERTENTU (MISALNYA : MOBIL UNTUK MENGANTARKAN PAKET KAPASITAS BESAR DAN MOTOR UNTUK MENGANTARKAN PAKET KAPASITAS KECIL)."	61
TABEL 5.8 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "JNE BANDUNG MENGGUNAKAN KENDARAAN YANG LAYAK PAKAI."	62
TABEL 5.9 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "JNE BANDUNG MAMPU UNTUK MENJANGKAU ALAMAT TUJUAN ANDA DENGAN BENAR."	62
TABEL 5.10 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "SITEM TRACKING YANG DIMILIKI MEMILIKI TINGKAT KETEPATAN YANG BAIK."	63

TABEL 5.11	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “JNE BANDUNG MEMBERIKAN BUKTI KONFIRMASI KETIKA BARANG TELAH DITERIMA OLEH KONSUMEN.”	64
TABEL 5.12	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “KEBERADAAN KANTOR AGEN JNE BANDUNG MUDAH DITEMUKAN.”	64
TABEL 5.13	REKAPITULASI DIMENSI TANGIBLE	65
TABEL 5.14	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “PENGIRIMAN DENGAN JNE BANDUNG TIBA DI TUJUAN TEPAT WAKTU SESUAI DENGAN YANG DIJANJIKAN.”	66
TABEL 5.15	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “PENGIRIMAN DENGAN JNE BANDUNG TIBA LEBIH CEPAT DARI YANG DIJANJIKAN.”	67
TABEL 5.16	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “JNE BANDUNG TIDAK PERNAH MELAKUKAN KESALAHAN PENGIRIMAN.”	68
TABEL 5.17	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “JNE BANDUNG DAPAT MELAKUKAN PENGIRIMAN LEBIH CEPAT DIBANDINGKAN DENGAN JASA PENGIRIMAN LAIN.”	69
TABEL 5.18	REKAPITULASI DIMENSI RELIABILITY	69
TABEL 5.19	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “KARYAWAN JNE BANDUNG DAPAT MEMBERIKAN ANDA INFORMASI SECARA DETAIL MENGENAI PELAYANAN.”	70
TABEL 5.20	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “KARYAWAN JNE BANDUNG MAMPU MEMBERIKAN ANDA INFORMASI YANG JELAS MENGENAI LAYANAN YANG TERSEDIA MUDAH DIPAHAMI.”	71
TABEL 5.21	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “JNE BANDUNG DAPAT MEMBERIKAN ANDA REKOMENDASI JENIS PENGIRIMAN SESUAI DENGAN KEBUTUHAN KONSUMEN.”	72
TABEL 5.22	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “KARYAWAN JNE BANDUNG MAMPU MEMBERIKAN ANDA PELAYANAN SECARA CEPAT DAN TANGGAP.”	73
TABEL 5.23	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “JNE BANDUNG MENYEDIAKAN FASILITAS AGAR KONSUMEN DEGAN MUDAH UNTUK MEMBERIKAN SARAN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN.”	74
TABEL 5.24	REKAPITULASI DIMENSI RESPONSIVENESS	74
TABEL 5.25	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “BARANG YANG SUDAH DIKIRIMKAN MELALUI JNE BANDUNG DAPAT DITERIMA DALAM KEADAAN YANG SESUAI (UTUH, TIDAK RUSAK).”	76
TABEL 5.26	TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “PACKAGING BARANG JNE BANDUNG MENERAPKAN STANDARD TERTENTU UNTUK PENGEMASAN BARANG KIRIMAN (MENGUNAKAN LAPISAN KARTON/KARDUS, PLASTIC, PACKING KAYU).”	76

TABEL 5.27 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "KURIR JNE BANDUNG BERSIPAK RAMAH, SOPAN, DAN SANTUN KETIKA MEMBERIKAN BARANG KEPADA ANDA."	77
TABEL 5.28 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "ADANYA KOMUNIKASI YANG BAIK ANTARA PETUGAS/KARYAWAN JNE BANDUNG DENGAN ANDA."	78
TABEL 5.29 REKAPITULASI DIMENSI ASSURANCE	79
TABEL 5.30 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "KURIR JNE BANDUNG MENGONFIRMASI TERLEBIH DAHULU KETIKA AKAN MENGIRIMKAN BARANG KE ALAMAT TUJUAN ANDA."	80
TABEL 5.31 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "JNE BANDUNG DAPAT MEMAHAMI KEBUTUHAN KONSUMEN YANG DILIHAT DARI JAM OPERASIONAL (TIDAK TERLALU MALAM)."	81
TABEL 5.33 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "JNE BANDUNG MENYEDIAKAN FASILITAS AGAR KONSUMEN DAPAT DENGAN MUDAH MELAKUKAN KOMPLAIN BILA TERJADI HAL YANG TIDAK MEMUASKAN (LAYANAN CALL CENTER)."	82
TABEL 5.34 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "PROSES PENGIRIMAN YANG DILAKUKAN JNE BANDUNG MUDAH DAN CEPAT."	83
TABEL 5.35 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "TERDAPAT BEBERAPA CARA PEMBAYARAN YANG DAPAT DIPILIH DI JNE BANDUNG SESUAI DENGAN KEINGINAN KONSUMEN (CASH ATAU DEBET)."	84
TABEL 5.36 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "JAM OPERASIONAL KANTOR AGEN JNE BANDUNG SESUAI DENGAN KEBUTUHAN DAN KEINGINAN KONSUMEN ."	85
TABEL 5.37 REKAPITULASI DIMENSI EMPHATY	86
TABEL 5.38 RATA-RATA VARIABEL X	87
TABEL 5.39 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "ANDA AKAN KEMBALI MENGGUNAKAN JNE BANDUNG."	88
TABEL 5.40 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "ANDA AKAN TETAP MENGGUNAKAN JNE BANDUNG DAN MENCoba JENIS LAYANAN LAIN YANG DITAWARKAN."	89
TABEL 5.41 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "ANDA AKAN MENJADIKAN JNE BANDUNG SEBAGAI PILIHAN UTAMA JASA PENGIRIMAN."	90
TABEL 5.42 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "ANDA AKAN MENCoba JENIS LAYANAN JNE EXPRESS LAINNYA."	90
TABEL 5.43 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN "ANDA AKAN MEREKOMENDASIKAN LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH JNE BANDUNG KEPADA REKAN/KELUARGA."	91



TABEL 5.44 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “ANDA AKAN MEMBAGIKAN PENGALAMAN YANG MENYENANGKAN SAAT MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN JNE BANDUNG.”	92
TABEL 5.45 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “ANDA AKAN MEMBERIKAN INFORMASI POSITIF MENGENAI JNE BANDUNG KEPADA ORANG LAIN.”	93
TABEL 5.46 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “ANDA AKAN TETAP MENGGUNAKAN JNE BANDUNG WALAUPUN JASA PENGIRIMAN LAIN MEMBERIKAN PENAWARAN HARGA LEBIH RENDAH.”	93
TABEL 5.47 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “ANDA AKAN TETAP MENGGUNAKAN JNE BANDUNG MESKIPUN JASA PENGIRIMAN LAIN MEMBERIKAN PENAWARAN YANG LEBIH MENARIK (DISKON, GRATIS ONGKIR).”	94
TABEL 5.48 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “JIKA TERJADI PERMASALAHAN ANDA TIDAK AKAN MENYEBARLUASKAN INFORMASI PERMASALAH TERSEBUT KEPADA PIHAK LAIN SELAIN JNE BANDUNG.”	95
TABEL 5.49 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “JIKA TERJADI PERMASALAHAN ANDA TIDAK AKAN RAGU UNTUK MENYELESAIKAN DENGAN PIHAK JNE BANDUNG.”	96
TABEL 5.50 TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI PERNYATAAN “ANDA TIDAK AKAN RAGU UNTUK MEMBERIKAN SARAN KEPADA PIHAK JNE BANDUNG.”	97
TABEL 5.51 REKAPITULASI DIMENSI LOYALITAS	97
TABEL 5.52 RATA-RATA VARIABEL Y	99
TABEL 5.53 UJI ONE-SAMPLE KOLMOGROV-SMIRNOV	100
TABEL 5.54 UJI KORELASI ANTARA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN DENGAN UNSTANDARDIZED RESIDUAL	101
TABEL 5.55 UJI KORELASI ANTARA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	102
TABEL 5.56 HASIL (UJI T)	102
TABEL 5.57 UJI ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA MENGGUNAKAN TABEL KOEFISIEN	103
TABEL 5.58 ANALISIS KOEFISIEN DETERMININASI	104



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan *e-commerce* terus meningkat pada setiap tahunnya, Menurut Rahayu (2019) selama kurun waktu 4 tahun terakhir *e-commerce* di Indonesia mengalami pertumbuhan sangat pesat yaitu sebesar 500%. Jasa Ekspedisi Penggerak Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia, (2019) memperkirakan jika *e-commerce* akan berkontribusi meningkatkan pertumbuhan jasa pengiriman sebesar 15,2% per tahunnya.. Hal ini disebabkan karena banyaknya pembelian produk berupa barang yang dipesan dari berbagai wilayah di Indonesia maupun luar negeri, sehingga diperlukan sebuah jasa pengiriman yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen tersebut.

Pertumbuhan *e-commerce* membuka peluang untuk berbagai jenis jasa pengiriman barang di Indonesia seperti Pos Indonesia, SiCepat, TIKI, JNE, J&T, dan yang terbaru dengan tersedianya layanan GoSend dari Gojek dan GrabExpress dari Grab. Beberapa *marketplace* seperti shopee, bukalapak, dan tokopedia menggunakan berbagai jenis layanan jasa pengiriman, seperti :

#### *Gambar 1.1*

#### *Jasa Ekspedisi yang Digunakan Shopee*

### Apa saja pilihan jasa kirim di Shopee?

© Nov 9, 2018 · FAQ

Saat ini, kami hanya mendukung Shopee Express, JNE REG, JNE OKE, JNE YES, J&T Express, Pos Kilat Khusus, GoSend Sameday, GoSend Instant, SiCepat REG, SiCepat Cargo, GrabExpress Sameday dan GrabExpress Instant. Anda tidak perlu khawatir, Shopee akan menambahkan lebih banyak jasa kirim lainnya demi kenyamanan jual beli yang lebih menyenangkan.

Sumber : website shopee bantuan

Shopee menawarkan berbagai pilihan jasa kirim seperti Shopee express, JNE REG, JNE OKE, JNE YES, J&T Express, Pos kilat khusus, GoSend Sameday, GoSend Instant, SiCepat REG, SiCepat Cargo, GrabExpress Sameday, dan GrabExpress Instant.

Gambar 1.2

## Jasa Ekspedisi yang Digunakan Bukalapak

### Jasa Pengiriman di Bukalapak

Berikut ini adalah beberapa layanan jasa kurir yang tersedia di Bukalapak beserta hotline layanan informasi yang tersedia:

Reguler & Next Day	Instant & Same Day	Lainnya
<ol style="list-style-type: none"><li><b>J&amp;T Express</b><ul style="list-style-type: none"><li>Hotline: (021) 8066 1888</li><li>E-mail: jntcallcenter@jet.co.id</li><li><a href="#">Website J&amp;T Express</a></li></ul></li><li><b>JNE (REG, YES dan Trucking)</b><ul style="list-style-type: none"><li>Hotline: (021) 2927 8888</li><li>E-mail: customercare@jne.co.id</li></ul></li><li><b>TIKI (REG dan ONS)</b><ul style="list-style-type: none"><li>Hotline: 1500 125</li><li>E-mail: tiki@tiki.id</li></ul></li><li><b>Ninja Xpress (REG dan FAST)</b><ul style="list-style-type: none"><li>Hotline: (021) 2926 4120</li><li><a href="#">Website Ninja Xpress</a></li></ul></li><li><b>SiCepat (REG dan BEST)</b><ul style="list-style-type: none"><li>Hotline: (021) 5020 0050</li><li><a href="#">Website SiCepat</a></li></ul></li></ol>		<ol style="list-style-type: none"><li><b>Pos Indonesia (Pos Kilat Khusus dan Pos Next Day)</b><ul style="list-style-type: none"><li>Call Center HALOPOS: 161</li><li>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/posindonesia">www.facebook.com/posindonesia</a></li><li>Twitter: <a href="https://twitter.com/PosIndonesia">twitter.com/PosIndonesia</a></li><li>Instagram: <a href="https://www.instagram.com/posindonesia.ig">www.instagram.com/posindonesia.ig</a></li><li><a href="#">Website Pos Indonesia</a></li></ul></li><li><b>RPX (Economy dan Next Day)</b><ul style="list-style-type: none"><li>Toll Free: 0 800 1 888 900</li><li>Customer Service: (021) 7591 1800</li><li>E-mail: <a href="mailto:online@rpxholding.com">online@rpxholding.com</a></li></ul></li><li><b>Lion Parcel</b><ul style="list-style-type: none"><li>Customer Service: (021) 2258 0868 atau (021) 8082 0072</li><li>E-mail: <a href="mailto:customer.care@lionparcel.com">customer.care@lionparcel.com</a></li></ul></li><li><b>Wahana</b><ul style="list-style-type: none"><li>E-mail: <a href="mailto:customer.service@wahana.com">customer.service@wahana.com</a></li></ul></li><li><b>Janio</b><ul style="list-style-type: none"><li>Call Center: 0855 7467 7773</li><li>E-mail: <a href="mailto:support@janiohelp.zendesk.com">support@janiohelp.zendesk.com</a></li></ul></li></ol>
Reguler & Next Day	Instant & Same Day	Lainnya
<ol style="list-style-type: none"><li><b>Grab</b><ul style="list-style-type: none"><li>Call Center: (021) 8064 8788 atau (021) 780 3354</li><li>E-mail: <a href="mailto:grabparcel.id.support@grab.com">grabparcel.id.support@grab.com</a></li></ul></li><li><b>Go-Send</b><ul style="list-style-type: none"><li>Go-Send Consumer: (021) 5055 2220</li><li>Go-Send Driver: (021) 5053 3300</li></ul></li><li><b>Paxel</b><ul style="list-style-type: none"><li>Whatsapp: 08118106677</li><li>E-mail: <a href="mailto:wehearyou@paxel.co">wehearyou@paxel.co</a></li></ul></li></ol>		<ol style="list-style-type: none"><li><b>Kurir Paskomnas</b><ul style="list-style-type: none"><li>Telepon: (021) 5576 5788</li><li>WhatsApp: 0812 9721 0676</li><li>E-mail: <a href="mailto:support@paskomnas.com">support@paskomnas.com</a></li><li><a href="#">Website Paskomnas</a></li></ul></li></ol>

Sumber : Website Tanya Jawab Bukalapak

Bukalapak menawarkan beberapa pilihan jasa pengiriman sesuai keperluan konsumen yang dapat dilihat dari jangka waktu pengiriman baik secara reguler dan

*next day, instant* dan *same day* atau lainnya. Masing-masing dari jenis pengiriman tersebut memiliki jasa ekspedisi yang berbeda seperti yang tertera pada gambar 1.2

Gambar 1.3

Jasa Ekspedisi yang Digunakan Tokopedia

**Info Layanan Logistik**  
Kenali semua layanan logistik di Tokopedia yang pas buat tokomu dan berikan yang terbaik untuk pembelimu!

Layanan	Reguler, Next Day, Cargo >=5kg	Reguler	Reguler, Next Day	Ekonomi, Reguler, Next Day	Reguler, Next Day	Reguler
Cashback	Hingga 35%	Hingga 15%	Hingga 15%	X	X	Flat 15%
Bayar di Tempat	✓	X	X	X	X	X
AWB otomatis	✓	✓	✓	✓	X	✓
Layanan Non Tunai	✓	✓	✓	X	X	✓
Layanan Pick Up (via Tokopedia)	✓	X	✓	X	X	✓
Layanan Penting Lainnya	COD, Tokopedia Corner					
Area Layanan (Asal)	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia	Jabodetabek	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia	Jabodetabek
Area Layanan (Destinasi)	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia	Jabodetabek	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia

  

Layanan	Instant, Same Day	Instant, Same Day	Reguler	Ekonomi	Cargo >=10 kg	Reguler
Cashback	X	X	X	X	X	X
Bayar di Tempat	X	X	X	X	X	X
AWB otomatis	✓	✓	X	X	✓	X
Layanan Non Tunai	✓	✓	X	X	✓	✓
Layanan Pick Up (via Tokopedia)	✓	✓	X	X	✓	✓
Layanan Penting Lainnya						
Area Layanan (Asal)	Instant: Jabodetabek Same Day: -	Instant: Jabodetabek Same Day: -	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia	Jabodetabek, Bandung, Cirebon, Garut, Cilacap, Surabaya, dan Medan	Jabodetabek, Bandung, Jember, Semarang, Medan, dan Palembang
Area Layanan (Destinasi)	Instant: Jabodetabek Beberapa kota Same Day: Jabodetabek Bandung	Instant: Jabodetabek Same Day: Jabodetabek	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia	Seluruh Indonesia

Sumber : Tokopedia pusat seller

Tokopedia pun menyediakan beberapa penawaran untuk konsumen dalam hal layanan jasa pengiriman yang disertai dengan berbagai informasi yang dapat membantu konsumen memilih jasa logistik sesuai dengan kebutuhannya, seperti pilihan layanan yang tersedia, *cashback*, cara pembayaran, dan lain-lain.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut dengan JNE adalah salah satu dari penyedia jasa pengiriman. JNE berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990. Seiring berjalannya waktu JNE melakukan berbagai perluasan pangsa pasar dengan membuka berbagai jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia. Untuk saat ini JNE telah memiliki lebih dari 6,000 lokasi hingga tingkat kecamatan dan akan terus bertambah. Untuk menghubungkan antar wilayah ini maka JNE membuat sebuah sistem komunikasi *online* yang ditujukan untuk mengetahui status

terkini dalam pengiriman paket atau dokumen. JNE juga menyediakan berbagai produk dan layanan untuk mempermudah setiap proses pengiriman bagi para pelanggan seperti *JNE Express*, *JNE Logistic*, dan *JNE Freight*.

Pada wilayah Bandung sendiri JNE sudah memiliki 100 agen yang mencakup cabang, dan kantor perwalian. Walaupun JNE sudah cukup terkenal di mata masyarakat, namun pada kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang tentunya berdampak pada konsumen. Memelihara dan meningkatkan jasa pelayanan terhadap konsumen menjadi komitmen yang perlu dimiliki oleh setiap karyawan perusahaan. Jika konsumen merasa puas maka keadaan ini akan berlanjut secara terus menerus dan akan menyebabkan adanya minat beli konsumen untuk kembali menggunakan produk barang/jasa pada perusahaan tersebut.

Setiap jasa pengiriman memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda dan memiliki ciri khas tersendiri. Kualitas pelayanan yang baik dan *responsive* menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Pada jasa pengiriman, konsumen memiliki standar pelayanan yang cukup tinggi hal ini dikarenakan mereka mengharapkan barang yang akan diterima dapat sampai dengan tepat waktu tanpa adanya kerusakan/cacat.

Untuk mengetahui pendapat konsumen mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen JNE di Bandung, peneliti melakukan *preliminary research* yaitu metode survei awal yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dengan 30 responden yang bertempat tinggal di Bandung, berikut adalah hasil yang telah diperoleh :

*Tabel 1.1*

*Kuesioner Pre-Research*

<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya (%)</b>	<b>Tidak (%)</b>
Apakah Anda pernah mengirimkan barang dari Bandung dengan menggunakan JNE?	83.3	16.7

Sumber : Berdasarkan hasil *preliminary reseacrh*

Tabel 1.2

Hasil Kuesioner Pre-Research - Alasan Responden Memilih Menggunakan JNE

<b>Pertanyaan (25 Responden)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Apa alasan Anda memilih memilih JNE :	
- Dapat menjangkau alamat dimana saya menerima	58.3
- Waktu pengiriman yang sesuai	20.8
- Waktu pengiriman lebih cepat dari yang dijanjikan	8.3
- Harga bersaing dengan jasa pengiriman lain	20.8
- Kurir mengirimkan barang dengan ramah	12.5
- Saya dapat melakukan pengecekan resi atau tracking terhadap barang yang akan saya terima	41.7

Sumber : Berdasarkan hasil *preliminary research*

Tabel 1.3

Hasil Kuesioner Pre-Research - Pendapat Responden Mengenai Layanan JNE Untuk Mengatasi Komplain

<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya (%)</b>	<b>Tidak (%)</b>	<b>Tidak Pernah (%)</b>
Menurut Anda, apakah JNE memberi tanggapan dan menyelesaikan konsumen dengan baik	48	16	36

Sumber : Berdasarkan hasil *preliminary research*

Tabel 1.4

Hasil Kuesioner Pre-Research - Loyalitas Konsumen JNE

<b>Pertanyaan</b>	<b>Ya (%)</b>	<b>Tidak (%)</b>
Apakah Anda akan terus menggunakan JNE?	64	36
Apakah Anda akan tetap menggunakan JNE meskipun jasa pengirim lain memberikan potongan harga?	76	24
Apakah anda akan merekomendasikan rekan/keluarga untuk menggunakan JNE?	72	28

Sumber : Berdasarkan hasil preliminary research

Berdasarkan tabel 1.1, 1.2, 1.3 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas konsumen pernah mengirimkan barang menggunakan jasa pelayanan JNE di Bandung. Alasan responden memilih untuk menggunakan JNE disebabkan karena JNE mampu untuk menjangkau berbagai wilayah dengan persentase sebesar, hal ini dikarenakan JNE sudah tersebar di Bandung melalui agen-agen yang ada. Selain JNE juga memberikan kemudahan untuk *mentracking* keberadaan barang melalui pengecekan resi yang dapat dilihat dari website JNE. Begitu pula ketika konsumen merasa perlu untuk memberikan komplain terhadap konsumen, JNE mampu untuk memberikan tanggapan mengenai berbagai komplain yang ada sesuai dengan kebutuhan konsumen terutama dengan tersedianya layanan pengaduan yang dapat digunakan oleh konsumen baik melalui media sosial seperti twitter maupun email dan *call center*. Kualitas pelayanan yang cepat dan baik menjadi faktor utama konsumen untuk tetap menggunakan JNE sebagai jasa pengiriman. Dapat dilihat pada tabel 1.4 konsumen memiliki loyalitas yang tinggi terhadap JNE dipicu ketika beberapa jasa pengiriman lain menawarkan berbagai potongan harga namun konsumen konsisten memilih JNE. Tidak hanya itu 72% responden juga akan merekomendasikan rekan/keluarga untuk menggunakan JNE.

Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat indikasi bahwa konsumen menilai positif kualitas pelayanan JNE dan memiliki loyalitas. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada JNE di Bandung.**

## 1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan pada bagian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu :



1. Bagaimana kualitas pelayanan menurut konsumen JNE di Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen JNE di Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan menurut konsumen JNE di Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen JNE di Bandung

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak antara lain :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan perusahaan dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.

2. Bagi pembaca

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat menambah serta mengembangkan ilmu pengetahuan pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan bagi perusahaan, kepercayaan konsumen bagi perusahaan sehingga pembaca dapat memiliki acuan yang sesuai dengan kebutuhannya.

3. Bagi penulis

Menambah wawasan dan pemikiran dalam menganalisa dan mencari solusi, meningkatkan Ilmu Pengetahuan dan pemahaman yang lebih mengenai industri jasa pengiriman barang.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pembatasan penelitian sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian memiliki cakupan yang cukup luas. Sehingga pembatasan masalah yang akan dilakukan oleh penulis yaitu fokus terhadap JNE REG, JNE OKE, dan JNE YES yang digunakan oleh konsumen JNE yang menerima barang dan berdomisili di Bandung dengan mengacu pada kualitas pelayanan saat dilakukan pengiriman hingga barang diterima konsumen.
2. Karena dari hasil pre-research diperoleh 16.7% responden yang tidak pernah melakukan komplain, maka pernyataan terkait kinerja JNE dalam menangani komplain tidak akan diukur dalam kuisisioner.