

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI  
PALEMBANG**



Skripsi Oleh:  
**Mey Siska Putriyani**  
**01011381720018**

**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG  
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS**  
**PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI**  
**PALEMBANG**

Disusun oleh:

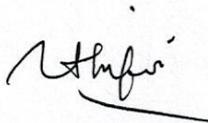
Nama : Mey Siska Putriyani  
NIM : 01011381720018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing  
Ketua

Tanggal:

  
Hj. Nofawaty, S.E., M.M  
NIP: 196911081994012001

Anggota

Tanggal:

  
Welly Nailis, SE., M.M  
NIP: 197407102008011011

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS**  
**PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI**  
**PALEMBANG**

Disusunoleh:

Nama : Mey Siska Putriyani  
NIM : 01011381720018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
BidangKajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 13 Januari 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

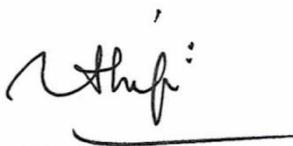
Panitia Ujian Komprehensif

Palembang, 2020

Ketua

Anggota

Anggota



Hj. Nofiawaty., S.E., M.M.  
NIP.196911081994012001

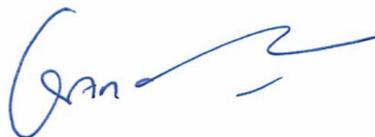


Welly Nailis., SE., M.M.  
NIP.197407012008011011



Drs. H. Akhmad Nazaruddin, M.M  
NIP. 195706131985031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.  
NIP.197509011999032001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mey Siska Putriyani  
NIM : 01011381720018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
BidangKajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI PALEMBANG

Pembimbing:

Ketua : Hj. Nofiawaty., S.E., M.M  
Anggota : Welly Nailis, SE., M.M  
Tanggal Ujian : 13 Januari 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.



Mey Siska Putriyani  
NIM. 01011381720018

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- *Yang penting itu bukan tentang apa yang kita ketahui tapi tentang apa yang kita bersedia pelajari.*
- *Jikabisa dikerjakan hari ini, kenapa harus menunggu besok. Waktu terlalu berharga untuk disia-siakan.*

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua

Kakak, adik dan orang terdekat

Teman-teman angkatan manajemen 17

Almamater

## KATA PENGANTAR

Segalapujibagi Allah SWT karena berkat nikmat, karunia, dan kesempatan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI PALEMBANG”** ini tepat waktu. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dari aspek maupun materi penelitian yang disajikan. Oleh karena itu penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Palembang, 2020

Penulis,

Mey Siska Putriyani

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan baik secara jasmani maupun rohani dari banyak pihak yang terkait. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terimakasih kepada:

1. Hj. Nofiawaty, S.E., M.M dan Welly Nailis, SE., M.M dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Hj. Nofiawaty., S.E., M.M sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan arahan selama perkuliahan.
3. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Prof. Dr. Taufiq. S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Isni Andriana, S.E.,M. Fin., Ph. D selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Reza Ghasarma, S.E., M.M., M.B.A selaku Pengelola Akademik Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kedua orang tua (Muhammad Siswani&Haryani), kakak dan Adik tercinta yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung segala hal yang dibutuhkan selama studi dan penulisan skripsi ini.
9. Teman – teman seperjuangan Jurusan Manajemen S1 asal D3 Kampus Palembang Angkatan 2017 yang bersama-sama berjuang dalam mencapai gelar.

10. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT membalas budi baiknya dan selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Palembang, 2020  
Penulis,

(Mey Siska Putriyani)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG J&T EXPRESS DI  
PALEMBANG**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Palembang serta variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Jumlah populasi dan sekaligus sampel dalam penelitian ini berjumlah 102 orang responden jasa pengiriman barang J&T Express di Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner keseluruhan responden jasa pengiriman barang J&T Express di Palembang yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Bukti Fisik (X1), Daya Tanggap (X2), Keandalan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada jasa pengiriman barang J&T Express di Palembang sebesar 60,7% dan 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Secara parsial diketahui bahwa variabel Empati (X5) memiliki pengaruh yang dominan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada jasa pengiriman barang J&T Express di Palembang dengan nilai 0,731.

**Kata kunci :Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan**

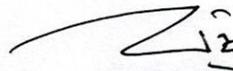
Telah disetujui untuk ditempatkan di lembar abstrak

Pembimbing I



Hj. Nofiawaty., S.E. M.M  
NIP. 196911081994012001

Pembimbing II



Welly Nailis., SE., M.M  
NIP. 197407012008011011

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana., S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP. 197509011999032001

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY IN J&T  
EXPRESS FREIGHT FORWARDING SERVICE IN PALEMBANG**

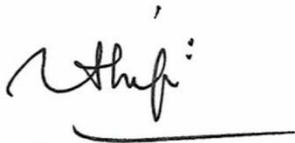
**ABSTRACT**

The purpose of study is to identify and analyze the influence of service quality on customer loyalty in J&T Express freight forwarding service in Palembang and the dominant variable effect to customer loyalty. The population and the sample in this study were 102 customers J&T Express freight forwarding service in Palembang. Data collection used questionnaires to all customers that have been tested for validity and reliability. The analysis used multiple linear regression analysis. The result showed that variable tangible (X1), Reliable (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) simultaneously effect significantly by 60,7% on customer loyalty in J&T Express freight forwarding service in Palembang, while 39,3% were influence by other factors. Partially known that empathy variable (X3) has a dominant influence by 0,731 to customer loyalty (Y) in J&T Express freight forwarding service in Palembang

**Keywords: Service Quality, Customer Loyalty**

Has been agreed to be put in the abstract page

Chief



Hj. Nofiawaty., S.E. M.M  
NIP. 196911081994012001

Member



Welly Nailis., SE., M.M  
NIP.197407012008011011

*Acknowledge,  
Head of Management Department*



Isni Andriana., S.E., M.Fin., Ph.D  
NIP.197509011999032001

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Mey Siska Putriyani

NIM : 01011381720018

Jurusan : Manajemen

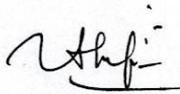
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang J&T Express di Palembang.

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi

Ketua,



Hj. Nofiawaty., S.E. M.M  
NIP. 196911081994012001

Anggota,



Welly Nailis., SE., M.M  
NIP. 197407012008011011

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D.  
NIP. 197509011999032001

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa : Mey Siska Putriyani

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/ Tanggal Lahir : Baturaja/ 12 Mei 1995

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : JL. AKBP.H. Umar RT. 04 RW. 05 No. 419 lrg. Ogan, kel.  
Ario Kemuning, Kec. Kemuning, Palembang

Alamat Email : [Meysiskaputriyani@gmail.com](mailto:Meysiskaputriyani@gmail.com)

Pendidikan Formal

2001 - 2007 : SD Muhammadiyah 14 Palembang

2007 – 2010 : SMP Negeri 9 Palembang

2010 - 2013 : MAN 3 Palembang

2013 - 2016 : Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Definisi Kualitas.....	13
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3 Dimensi Kualitas Palyanan Jasa .....	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	20

2.1.5	Pengukuran Loyalitas .....	20
2.1.6	Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	21
2.1.7	Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Alur Pikir.....	28
 BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Rancangan Penelitian.....	29
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2.2	Data Primer.....	29
3.2.2	Data Sekunder.....	30
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel.....	31
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5	Uji Instrumen.....	32
3.5.1	Uji Reliabilitas.....	32
3.5.2	Uji Validitas.....	33
3.6	Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1	Uji Simultan (Uji F).....	34
3.6.2	Uji Parsial (Uji T).....	35
3.6.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	35
3.7	Identifikasi Variabel dan Pengukuran Variabel.....	36
3.7.1	Identifikasi Variabel.....	36
3.7.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.7.3	Pengukuran Variabel Penelitian.....	36
 BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....		40
4.1.	Hasil Penelitian.....	40

4.1.1 Analisis Deskriptif.....	40
4.1.1.1 Karakteristik Responden.....	40
4.1.1.1.1 Jenis Kelamin.....	40
4.1.1.1.2 Usia.....	41
4.1.1.1.3 Pendidikan Terakhir.....	42
4.1.1.1.4 Pekerjaan.....	42
4.1.1.1.5 Pengeluaran.....	43
4.1.1.2 Perilaku Responden.....	44
4.1.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengiriman Barang 3 Bulan Terakhir.....	44
4.1.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi pelanggan J&T Express.....	45
4.1.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Barang yang dikirim .....	46
4.1.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi tentang J&T Untuk Pertama Kali.....	47
4.1.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor yang mempengaruhi .....	48
4.1.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Orang yang Mempengaruhi .....	48
4.2 Uji Instrumen.....	49
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	52
4.3.1 Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	52
4.3.2 Variabel Keandalan ( <i>Reliable</i> ).....	54
4.3.3 Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	56
4.3.4 Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	58
4.3.5 Variabel Empaty ( <i>Empaty</i> ).....	60
4.3.6 Variabel Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	62
4.4 Teknik Analisis.....	64
4.4.1 Uji F.....	64

4.4.2 Uji T.....	66
4.4.3 Regresi Linera Berganda.....	68
4.5 Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kantor Cabang J&T Express di Palembang.....	4
Tabel 1.2	Data Survei <i>Top Brand</i> .....	10
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	36
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Penelitian.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	43
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengiriman 3 bulan terakhir....	44
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan....	45
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Barang.....	46
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi J&T Pertama Kali....	47
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor yang Mempengaruhi... 48	
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Orang Yang Berpengaruh.....	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y).....	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y)...	51
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( <i>Tangible</i> ) Bukti Fisik.....	52
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( <i>Reliable</i> )Keandalan.....	54
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( <i>Responsiveness</i> ) Daya Tanggap .....	56
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( <i>Assurance</i> )Jaminan.....	58
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( <i>Empaty</i> ) Empati.....	60
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( <i>Customer Loyalti</i> ) Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 4.20	Output Anova.....	65
Tabel 4.21	Output Model Summary.....	65

Tabel 4.22 Hasil Uji t .....	66
------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir.....	27
----------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 4. Tabel F

Lampiran 5. Uji t

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan hidup baik perorangan ataupun perusahaan saat ini semakin hari semakin bertambah. Bertambahnya kebutuhan masyarakat membuat pengiriman barang ke suatu tempat ketempat lain juga semakin meningkat dan ini memberikan kesempatan yang baik untuk kemajuan bisnis jasa pengiriman barang di Indonesia. Kesempatan tersebut dapat membuat bisnis pengiriman barang terus menerus meningkat dan memiliki peluang pasar yang baik.

Meningkatnya jasa pengiriman barang bisa dilihat menurut Syarifuddin dalam kartini(2017) layanan jasa pengiriman barang beberapa tahun terakhir berkembang sangat baik, pertumbuhan rata-rata industri pada tahun 2016 yaitu sekitar 14% dengan total nilai transaksi mencapai 50 triliun. Ditambahkan lagi menurut Wibawa (2017) Berdasarkan data Asprindo, Pertumbuhan pengiriman barang secara rata-rata industri sepanjang 2017 sekitar 14,7%. Sedangkan di tahun 2018 bisnis jasa pengiriman mengalami pertumbuhan yang tidak beda jauh dengan tahun sebelumnya yaitu tumbuh sekitar 15 %. (Feriadi, 2017)

Dari data yang dijelaskan diatas maka ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut. Menurut Masita dalam Rahayu (2014)meningkatnya perkembangan pasar jasa pengiriman barang disebabkan oleh dua faktor yaitu oleh perkembangan ekonomi Indonesia dan terus meningkatnya perdagangan domestik maupun luar negeri dan banyaknya perusahaan yang menyerahkan aktivitas pengiriman barangnya ke pihak ketiga. Sedangkan menurut Feriadi

dalam Rahman (2017) yang menyebabkan berkembangnya pasar jasa pengiriman barang di Indonesia adalah berkembang pesatnya pasar E-commerce bahkan pangsa pasar E-commerce Indonesia merupakan salah satu yang paling terbesar di Asia. Menurut Aryanto (2015) beberapa jasa pengiriman barang terutama di Indonesia memanfaatkan peluang pasar dengan bersaing dalam hal kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam hal penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk tolak ukur penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan suatu perusahaan. Salah satu pendekatan yang banyak dijadikan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1998).

Menurut Parasuraman dkk (1998) dalam Tjiptono (2014:85) SERVQUAL dibangun atas adanya dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*Perceived Service*) dan layanan yang sesungguhnya pelanggan harapkan (*Expected Service*). Untuk itu Kualitas layanan dapat ditentukan melalui usaha-usaha yang dilakukan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan yang pelanggan inginkan.

Aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1998) dalam Tjiptono (2011:70) dimana kualitas pelayanan dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan

(*Assurance*) dan Empati (*Empaty*). Apabila kelima aspek tersebut dapat dipenuhi oleh jasa pelayanan maka akan membentuk kepuasan dalam diri pelanggan untuk loyal menggunakan jasa pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.

Loyalitas juga merupakan hal yang penting untuk jasa pengiriman barang. Pelanggan yang merasa puas terhadap jasa yang digunakan maka akan menggunakan kembali jasa tersebut. Menurut Sumarwan (2015:391) Pembelian ulang yang terus menerus dari jasa yang sama akan menunjukkan loyalitas pelanggan kepada suatu merek. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya perhatian (*caring*), Kepercayaan (*Trust*), Perlindungan (*length of patronage*) dan Kepuasan Akumulatif (*Overall Satisfaction*).

Salah satu jasa pengiriman barang yang ada di Indonesia yang memiliki keinginan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta berkeinginan mendorong pelanggan untuk terus menggunakan pelayanan yang mereka tawarkan adalah jasa pengiriman barang J&T Express. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, J&T Ekspres yang baru berdiri 3 tahun terakhir memberikan perbedaan dalam hal pelayanan terhadap para pesaingnya. Hal ini terbukti dengan beberapa aspek yang telah diterapkan oleh J&T Express untuk mengukur kualitas pelayanan diantaranya;

Pertama, Bukti Fisik (*Tangible*) Perusahaan J&T telah melayani pelanggan di seluruh Indonesia dimana pada tahun 2017 sudah memiliki sebanyak 1.300

kantor cabang dimana kantor-kantornya memiliki fasilitas yang cukup nyaman dan bersih bagi pelanggan yang ingin mengirim barang. sebanyak 55 gudang penyimpanan yang memiliki kapasitas yang besar untuk menampung banyaknya jumlah paket yang dikirim setiap hari dari berbagai cabang ,lebih dari 700 armada yang dimiliki sebagai jasa angkutan pengiriman barang, juga lebih dari 15.000 sumber daya manusia berkualitas, dimana J&T Express memiliki karyawan yang rapi dan bersih yang dilengkapi dengan seragam khusus J&T Express yang siap untuk melayani pelanggan. Di Palembang J&T Express memiliki 24 kantor cabang. Berikut daftar kantor J&T Express cabang Palembang:

Tabel 1.1  
Daftar Kantor Cabang J&T Express di Palembang

No	Nama	Alamat
1	J&T Express Kemuning	Jl. Swadaya, Talang Aman ,Kemuning, Palembang
2	J&T Express Bangau	Jl. Bangau No. 1264, 9 Ilir Ilir Timur, Palembang
3	J&T Express Mangkunegara	Jl. MP. Mangkunegara No. 12 RT. 06 RW. 02, Kel. 8 Ilir Palembang, Kec Ilir Timur 2, Palembang
4	J&T Express Kenten	Jl. Residen H. Najamuddin, Suka Maju, Sako, Palembang
5	J&T Express Sako	Jl. Siaran Ruko No. 27 RT. 50 Rw. 15, Kel. Sialang, Kec. Sako Perumnas, Palembang
6	J&T Express Celentang	Jl. Bridgen H. Hasan Kasim No. A-9 RT. 044 RW. 009, Kel. Bukit Sangkal , Kec. Kalidoni, Palembang

7	J&T Express Lemabang	Jl. RE. Martadinata No. 18 RT. 14 RW. 006, Palembang
8	J&T Express Dempo Lingkar	Jl. Lingkaran No. 443 Kel. 15 Ilir Kec. Ilir Timur 1 Palembang
9	J&T Express Taksam	Jl. DR. M. Isa No. 1091 Kel. 8 Ilir Kec. Ilir Timur II, Palembang
10	J&T Express Ilir Timur	Jl. Veteran No. 1 Palembang, (Seberang Pom Bensin)
11	J&T Express Abusaman	Jl. RA. Abusamah Kel. Sukajaya, Kec. Sukaremi, Palembang
12	J&T Express Sosial	Jl. Sosial No. 101, Sukabangun Sukarame, Kota Palembang
13	J&T Express Kebun Bunga	Jl. Kebun Bunga RT. 18 RW. 07 Kel. Kebun Bunga Kec. Sukarame Palembang
14	J&T Express Alang Alang Lebar	Jl. Kol. H. Burlian RT. 25 RW. 08 No. 1528 Km. 7 Palembang
15	J&T Express Talang Kelapa	Jl. Perumahan Perumnas Griya Talang Kelapa Alang-alang Lebar, Palembang
16	J&T Express Talang Betutu	Jl. Sultan Mahmud Badarudin no. 787d RT. 05 RW. 00 kel. Alang-alang Lebar Kec. Alang-alang Lebar
17	J&T Express Polygon	Jl. Parameswara No. 05 RT. 03 RW. 01 Kel. Bukit Lama kec. Ilir Barat I Palembang
18	J&T Express Way Hitam	Jl. Way Hitam No. 06 RT. 001 RW. 006 Kel. Siring Agung Kec. Ilir Barat 1, Kota Palembang
19	J&T Express Bukit Lama	Jl. Sultan Moh. Mansyur, Bukit Lama, Ilir Barat 1, Palembang
20	J&T Express Kapten A.	Jl. Kapten A. Rivai RT. 04 RW. 02 Kel.

	Rivai	26 Ilir Kec. Ilir Barat 1 Palembang
21	J&T Express Sekanak	Jl. Depaten Baru Ir. Rumah Bari No. 171c RT. 05 Ke. 28 Ilir, Palembang
22	J&T Express Kertapati	Jl. KH. Wahid Kasyim No. 438 RT. 009 RW. 002 Kel. Kentang, Kec. Seberang Ulu, Palembang
23	J&T Express Seberang Ulu 1	Jl. Komp. Bumi Patra Sriwijaya Blok F RT. 01 RW. 01 Nigata Kel. 11 Ulu Plaju Kec. Seberang Ulu 1 Palembang
24	J&T Express Plaju	JL. Kapten Abdullah No. 13 RT. 022 RW. 11 Kel. Plaju Ilir Kec. Plaju, Palembang

---

Sumber: Data Diolah 2019

Salah satu cabang J&T Express Palembang yang terletak di Jl. Swadaya, Talang Aman ,Kemuning, Palembang buka setiap hari senin s/d minggu pukul 07.30 – 20.00. terdapat ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan kipas angin dan area parkir yang cukup untuk menampung beberapa motor pelanggan dan di kantor cabang ini terdapat 2 orang karyawan yang bertugas setiap hari, para karyawannya juga terlihat rapi dengan menggunakan seragam J&T Express.

Kedua, Keandalan (*Reliability*) J&T Express memiliki keunggulan dengan pelayanan yang cepat, aman dan ekonomis. dibuktikan dengan diraihnya penghargaan *Marketing Award*2018 kategori *The Best Experimental Marketing*, dikutip dari majalah marketing edisi September 2018 bahwa J&T Exspress dinilai mampu dalam memahami kebutuhan pelanggan yang tersebar di indonesia yang setidaknya terdiri dari beberapa poin diantaranya harga, kecepatan, keamanan dan *real time tracking* dan *reporting*. Menurut Senjaya. *The Best Experimental*

*Marketing* yang di diraih tersebut tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan J&T Express yang dinilai baik dan mempermudah pelanggan. Untuk menjawab tantangan masa kini, inovasi dilakukan J&T Express dengan berusaha membangun *internet technology development based express company* yang dapat dijangkau hingga Asia Tenggara. Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa banyaknya cabang J&T Express yang tersebar di beberapa titik di Palembang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pengiriman barang dan tidak mempersulit pelanggan. Pelanggan tidak perlu jauh pergi ke kantor cabang pusat, cukup datang ke kantor cabang terdekat di daerah masing-masing pelanggan jika ingin melakukan pengiriman barang. Menurut pelanggan yang sudah melakukan beberapa kali pengiriman barang lewat J&T Express bahwa jasa pengiriman ini termasuk jasa pengiriman yang ongkos pengirimannya murah dan estimasi waktu pengirimannya juga sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Ketiga, Daya Tanggap (*Responsiveness*) J&T Express menyediakan layanan *call center* 24 jam dengan tiga bahasa yang disediakan khusus bagi pelanggan yang ingin mendapatkan informasi detail mengenai pengiriman, harga dan informasi lainnya sedangkan untuk menanggapi keluhan dan saran pelanggan J&T Express menyediakan layanan *customer service* di nomor hotline atau melalui email. Konsumen juga dimanjakan dengan layanan J&T Ekspres jemput paket dengan kecepatan tinggi dan gratis setiap hari dengan jam pelayanan 08.00 s/d 18.00 WIB bagi pelanggan yang tidak ingin datang langsung ke kantor atau cabang terdekat. Layanan jemput gratis tersebut dilakukan oleh Sprinter (penjemput dan pengantar paket) yang dimiliki oleh J&T Express. Untuk tanggap

dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, J&T Exspress berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang dilakukan selama 365 hari sepanjang tahun, tanpa libur, dan menjangkau seluruh Indonesia dilakukan secara langsung, tanpa melibatkan pihak ketiga. Untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan respon yang cepat, di Palembang para sprinter menawarkan kemudahan dengan meberikan nomor telepon atau whatsapp agar jika sewaktu waktu pelanggan ingin mengirim barang, bisa langsung menghubungi sprinter dan sprinter bisa langsung menjemput paket yang akan dikirim oleh pelanggan.

Keempat, Jaminan (Assurance), J&T Ekspress memiliki karyawan yang dituntut untuk bersikap sopan dan ramah terhadap pelanggan, itu juga yang dilakukan oleh beberapa karyawan di berbagai cabang J&T Express di Palembang, mereka berkomitmen untuk memberikan pelayana yang ramah terhadap pelanggan yang ingin melakukan pengiriman barang tidak bersikap cetus dan tidak sopan atau pun canggung jika ada pelanggan yang ingin bertanya tentang produk ataupun keluhan pada jasa pengiriminan ini. Menurut salah satu pelanggan J&T Express yang sering melakukan pengiriman barang pada cabang Kemuning yang terletak di Jl. Swadaya, Talang Aman ,Kemuning, Palembang mengatakan jika para karyawan pada cabang ini ramah-ramah terhadap para pelanggannya. J&T Express di Palembang juga memiliki karyawan keterampilan juga keahlian yang sesuai dengan jenis jabatan yang dimiliki agar pelayanan yang diberikan kepelanggan tepat sasaran dan tidak terjadi *miss communication* antara pelanggan saat sedang melakukan pelayanan dan hal ini juga dilakukan demi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atas jasa yang diberikan.. Sedangkan

dari segi kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan J&T Express bisa dibuktikan dengan semakin meningkatnya pengiriman dari tahun ke tahun.

Kelima, Empati (*Empaty*) J&T Express juga memahami bahwa memiliki pelanggan yang loyal terhadap jasa yang diberikan dapat membawa dampak baik untuk kedepannya, sehingga J&T Express memberikan penghargaan bagi pelanggan dengan cara memberikan diskon atau potongan harga bagi pelanggan yang mengirim barang lebih dari 400-500 paket setiap bulannya, untuk besaran diskon yang diberikan sudah ditentukan sendiri oleh pihak J&T Ekspres sesuai dengan jumlah pengiriman barang pelanggan setiap bulannya. Selain itu juga J&T Express Palembang pada cabang sosial yang terletak di Jl. Sosial No. 101, Sukabangun Sukarame Palembang pada beberapa kesempatan seperti peringatan hari ulang tahun J&T Ekspres ataupun Peringatan hari nasional, tak jarang J&T Ekspres pada cabang ini memberikan hadiah berupa buku catatan atau pun Balpoint dengan merk J&T Ekspres dengan syarat dan ketentuan yang berlaku seperti melakukan pengiriman paket dengan berat lebih dari 2 kg.

Selain aspek-aspek yang telah dijabarkan diatas, J&T Ekspres juga turut membuktikan kualitas layanannya dengan diraihnya gelar *Service Quality Award* pada tahun 2018. Survei Service ini dilakukan secara berkala setiap tahunnya oleh Carre, dimana penghargaan ini meliputi empat dimensi diantaranya *Service Accessibility*, *Service Process*, *People* dan *Service Solution* yang menyatakan bahwa J&T Expresss mendapatkan predikat gold dengan index 3.86557 dalam kategori kurir. Selain itu penghargaan lain yang didapatkan ialah J&T Express masuk kategori *Top Brand* seperti yang di tunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1.2 Data Survei *Top Brand*

2017		2018	
MEREK	TOP BRAND	MEREK	TOP BRAND
JNE	49,4%	JNE	45,0%
Tiki	34,7%	J&T	13,9%
Pos Indonesia	8,4%	Tiki	13,6%
	1,3%	Pos Indonesia	11,6%
DHL		DHL	3,5%

([www.Top-brand.com](http://www.Top-brand.com), 2019)

Tabel 1.1.2 menggambarkan bahwa J&T Exspress menjadi *Top Brand Award* 2018 saat memasuki tahun ke 3 dengan index 13,9% survey ini dilakukan pada periode April- Mei 2018 dengan tiga parameter yaitu *Mind Share*, *Market Share* dan *Commitment Share* yang tertulis pada majalah marketing edisi Juli 2018. J&T Ekpress menjadi salah satu jasa pengiriman unggulan di mata konsumen Indonesia dalam waktu singkat walau hanya pemain baru dalam pasar jasa pelayanan pengiriman barang. J&T Express menduduki peringkat kedua dibawah para pesaingnya seperti Tiki, Pos Indonesia, dan DHL, walaupun di tahun 2017 J&T tidak masuk daftar *Top Brand Award 2017* tetapi J&T bisa membuktikan nya pada tahun 2018.

Dari berbagai informasi yang diberikan oleh J&T Express diatas dapat memberikan gambaran bahwa J&T Ekspress memberikan Kualitas Layanan yang baik dan cukup memuaskan bagi para pelanggan dalam bentuk pelayanan. Dan

dari penjelasan diatas juga akan dilihat apakah kalitas layanan yang telah diterapkan oleh J&T Express akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Ekspres di Palembang”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Palembang?
2. Kualitas pelayanan manakah yang dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Palembang?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dominan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express di Palembang.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai hasil karya untuk menambah pengetahuan yang dapat memperluas pola pikir pembacadaan juga dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam dunia bisnis jasa dan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi pihak J&T Express di Palembang untuk dijadikan masukan atau saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Apriyani, Shanti Kirana Anggaraeni dan Ratna Ekawati. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Pos Kilat Khusus*. Universitas Sutan Ageng tirtayasa.
- Arifin, Zainal. 2009. *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Presedur*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Aryanto, A. 2015. *Jasa Pengiriman Beradu Service dan Tarif*. <http://m.wartaekonomi.co.id/berita81643/jasa-pengiriman-beradu-service-dantarif.html>
- Assauri, S. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Aswawi, N. dan Masyhuri. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, UINMalang: UIN-Malang Press,
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Langsa*. Banda Aceh: Fakultas Ekonomi, Universitas Samudera.
- Denissa, Iqbal. 2015. *Pengaruh Service Quality (SERVQUAL) Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE (Studi Kasus Pada Online Shap Yang Menggunakan JNE di Kabupaten Subang)*. Subang: STIE Sutaatmadja
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Ofset. 1996, h. 67
- Feriadi. 2018. *Pertumbuhan Bisnis Jasa Pengiriman Diprediksi Stagnan*. [https://m.republika.co.id/amp\\_version/p4t2nk382](https://m.republika.co.id/amp_version/p4t2nk382)
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.

- Kartini, Dupla. 2017. *Pertumbuhan Jasa Kurir bisa Ngebut hingga 30%*.  
<https://m.kontan.co.id/news/pertumbuhan-jasa-kurir-bisa-ngebut-hingga-30>.
- Kusuma, Evan Chandra. 2018. *Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator dan Gender Sebagai Moderator*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Liviesta, Faradina. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Elteha Cargo Pekanbaru*. Riau: Politeknik Universitas Riau
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Mowen. John C, dan Minor M, 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1998 .A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49 (3): 41-50.
- Prayatno, Duwi. 2011. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, Yogyakarta: Medikom
- Rahayu, E.M. 2014. *Berebut Kue Logistik yang Menggiurkan*.  
<https://swa.co.id/swa/trends/management/berebut-kue-logistik-yang-menggiurkan>.
- Rahman, A. 2017. *Belanja Online Marak, Jasa Kirim Barang Banjir Order*.  
<http://m.bisnis.com/industri/read/20170320/98/638645/belanja-online-marak-jasa-kirim-barang-banjirorder>.
- Ramenusa, Oktaviani. 2013. *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Rasnada, Ardo, Marijati Sangen, M. Yudi Rachman. 2018. *Antecedent Of Customer Loyalty*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat
- Sugiyono. 2010 . *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan. 2015. *Perilaku Konsumen (Edisi Kedua)*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Suva, Alvala. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus CV. TIKI Padang Jl. Nipah No. 48)*. Padang: STKIP Sumatera Barat.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Pubik*. Jakarta: PT. Grasindo.

Tiong, Piter. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejajti di Makasar*.Makasar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Tjiptono, Fandy.1996. *Manajemen Jasa*. Malang: Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, Fandy.2004. *Manajemen Jasa*. Malang: Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, Fandy.2005. *Manajemen Jasa*. Malang: Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, Fandy.2011. *Manajemen Jasa*. Malang: Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, Fandy.2012. *Manajemen Jasa*. Malang: Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_, Fandy.2014. *Manajemen Jasa*. Malang: Yogyakarta: Andi Offset

Wibawa, Hendra. 2017. *Proyeksi 2018 : Jasa Kurir Diprediksi Tumbuh Dua Digit*.  
<https://m.bisnis.com/papua/read/20171214/450/718163/proyeksi-2018-jasa-kurir-diprediksi-tumbuh-dua-digit>.

Winarti, Euis, dan Tiffany Primadiana. 2016. *Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalits Konsumen*. Jakarta Pusat: Politeknik LP3I Jakarta.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1996).The behavioral consequences of service quality.*Journal of Marketing*. 60 (2) : 31-46