

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Zaman sekarang jasa pengiriman barang adalah jasa yang memiliki andil besar terhadap perkembangan bisnis suatu perusahaan terutama yang bergerak dibidang pendistribusian barang lintas pulau. Dengan perusahaan jasa pengiriman barang yang profesional tentu distribusi atau logistik barang ke lokasi yang berbeda semakin mudah sang terpenting adalah bagaimana perusahaan ekspedisi tersebut tetap konsisten mengelola perusahaan dengan melayani pelanggan semaksimal mungkin.

PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak dibidang jasa ekspedisi hadir sebagai perusahaan express baru di Indonesia, PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan siap melayani Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya. Layanan yang dipersembahkan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan meliputi pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi, hingga melayani pelanggan *e-commerce*. PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan juga berhasil bekerja sama dengan pemain *e-commerce* raksasa di Indonesia seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak dan menjadi solusi cepat atas permasalahan yang dihadapi *e-commerce* yaitu dari sisi pengiriman paket. Didukung dengan sistem IT yang canggih, PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan menjadi perusahaan express pertama yang memberikan fasilitas lacak paket secara tepat waktu.

Loyalitas merupakan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang. Jika pelanggan merasa puas terhadap jasa yang digunakan maka akan menggunakan kembali jasa tersebut. Untuk mengetahui loyal atau tidaknya pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan dapat dilihat dari jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan setiap bulannya. Berikut data jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan periode 2021- 2023.

Tabel 1.1

Jumlah Pelanggan Yang Pernah Melakukan Pengiriman Barang di PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan Periode 2021- 2023

Tahun	Pengguna J&T
2021	217 pelanggan
2022	139 pelanggan
2023	108 pelanggan

Sumber : PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat pengguna PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami penurunan dimana pada tahun 2021 pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan ada sebanyak 217 pelanggan, di tahun 2022 pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan ada sebanyak 139 pelanggan dan di tahun 2023 pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan ada sebanyak 108 pelanggan. Penurunan jumlah pelanggan yang menggunakan jasa layanan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan terendah terjadi pada tahun 2023, hal ini dikarenakan pelanggan tidak selalu rutin setiap bulan melakukan pengiriman barang.

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya yang diharapkan. Dari pra penelitian yang peneliti lakukan dengan cara mewawancarai beberapa pelanggan yang pernah menggunakan jasa layanan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan, dimana kurangnya kehandalan dari pihak PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan dalam melakukan pengemasan barang dimana barang yang dikemas kurang baik sehingga menyebabkan paket yang diterima konsumen terkadang rusak dan estimasi penerimaan barang terkadang melewati target yang ditetapkan, hal ini dikarenakan kurir PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan kurang cekatan dalam mengantar barang pelanggan, karena tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka pelanggan akan berfikir dua kali untuk kembali melakukan pengiriman menggunakan jasa layanan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan dan mereka lebih baik mencari Jasa pengiriman yang lain dan lebih baik pelayanannya.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah promosi. Promosi merupakan kegiatan yang mengomunikasikan manfaat dari sebuah produk atau jasa dan membujuk sebuah produk atau jasa dan membujuk target pelanggan agar berminat menggunakan produk atau jasa tersebut. Promosi yang dilakukan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan harus memahami apa yang menjadi kebutuhan pelanggan salah satunya potongan ongkos kirim. Dari hasil observasi yang peneliti lakukan dimana pihak PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan tidak pernah memberikan promosi seperti potongan ongkos kirim kepada pelanggan yang melakukan banyak pengiriman barang, hal ini tentu dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk lebih mencari jasa pengiriman barang yang memberikan potongan ongkos kirim untuk pelanggan yang mengirim barang.

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul karena membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk atau hasil dengan harapan pelanggan. Perusahaan akan berhasil mendapatkan pelanggan dalam jumlah besar jika dinilai mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dari hasil survey yang peneliti lakukan kepada 20 orang pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan dimana kesediaan pelanggan yang mau merekomendasikan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress kepada orang-orang terdekatnya dapat dilihat dari tabel berikut

Tabel 1.2
Kesediaan Pelanggan Merekomendasikan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress

Keterangan	Jumlah Pelanggan	Persentase(%)
Merekomendasikan	6	30
Tidak Merekomendasikan	14	70
Total	20	100

Sumber : PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan

Dari Tabel 1.2 di atas dimana persentase 20 orang pelanggan yang peneliti wawancarai dimana persentase pelanggan yang tidak merekomendasikan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan kepada orang-orang ada 70% dan lebih besar dari pada yang merekomendasikan 30%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan masih cukup rendah terhadap PT. Jetindo Nagasaki Transekspress.

Berdasarkan latar belakang dan analisis yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan ”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat rumusan masalah yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan?
4. Apakah promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan?
5. Apakah Kualitas kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan?
6. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan?
7. Apakah Promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT. Jetindo Nagasakti Transekspress Medan.

I.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan

Menurut Oliver (2019) Loyalitas pelanggan adalah konsumen berkomitmen bertahan mendalam untuk bisa membeli pembelian produk secara konsisten pada masa depan meskipun pengaruh kondisi dan usaha pemasaran memiliki potensi yang menyebabkan perubahan perilaku.

I.5 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

I.6 Pengertian Promosi

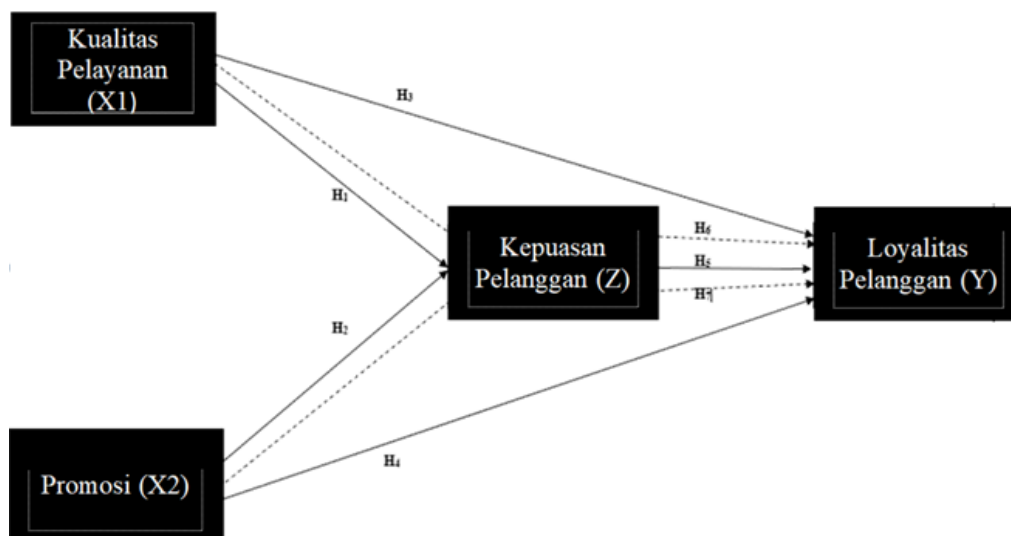
Menurut Tjiptono (2016) promosi adalah bentuk ajakan secara langsung melalui penggunaan berbagai insentif yang dapat diatur untuk merangsang pembelian produk dengan segera dan meningkatkan jumlah barang yang beli pelanggan.

I.8 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah hasil dari penilaian pelanggan bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap jenis pelayanan yang didapatkannya (Firmansyah, 2018).

I.10 Kerangka Konseptual

Dan dapat diungkapkan dalam suatu kerangka berfikir yang berfungsi sebagai penuntun alur 4iker dan penelitian ini yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 dibawah ini.



I.11 Hipotesis

- H₁** : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.
- H₂** : Promosi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.
- H₃** : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.
- H₄** : Promosi Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.
- H₅** : Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.
- H₆** : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress Medan.