

---

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA AGEN JNE PURNAWARMAN)**

Oleh :

**Dwindy Meyta***Manajemen Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia*[dmeyta@piksi.ac.id](mailto:dmeyta@piksi.ac.id)**Elsa Novianti Bashari***Manajemen Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia*[enbashari@piksi.ac.id](mailto:enbashari@piksi.ac.id)**Eki Dudi Darmawan***Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia*[ekidudi@gmail.com](mailto:ekidudi@gmail.com)

---

**Article Info***Article History :**Received 03 Januari - 2022**Accepted 29 January - 2022**Available Online**31 Januari - 2022*

---

**Abstract**

*The purpose of this study was to establish the effect of the quality service on customer satisfaction (study case at JNE Purnawarman) and it applied descriptive methods by the quantitative approach. The method required nonprobability with incidental sampling. From the results of the method using the Solvin formula, the number of samples was 98 respondents. Based on the results of this study, the quality service variable has a simultaneous effect on the customer satisfaction variable (Y) with a significant  $f_{0.000} < 0.05$ . The quality of service affects customer satisfaction by 58.6% while the remaining 42.4% from other factors.*

---

*Keyword :*

*Dimension Of  
Service Quality,  
JNE, The  
Satisfactions of  
Customer*

---

**1. PENDAHULUAN**

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap transaksi belanja online saat ini, sehingga berdampak pada peningkatan volume barang melalui jasa pengiriman. Untuk menunjang hal tersebut, banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman. Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan jasa sendiri perlu menyajikan pelayanan yang berkualitas agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Berdasarkan hasil survei majalah marketing dengan fortiner group, JNE merupakan sebuah perusahaan yang terpilih sebagai The Best Brand dari Corporate Image Award kategori seluruh Indonesia. Salah satu agen pengiriman JNE di kota Bandung yaitu Agen Jne Purnawarman

yang terletak di Jalan Purnawarman No.4 Kota Bandung. Agen JNE Purnawarman menjadi tempat objek penelitian karena Agen JNE Purnawarman adalah mitra pertama yang berdiri di kawasan tersebut dan merupakan kawasan strategis dekat dengan Perkantoran, Pusat Perbelanjaan dan Pusat Kota. Berdasarkan penilaian ulasan pelanggan melalui platform google terdapat fenomena yang dapat ditemui di Agen Jne Purnawarman yaitu Pelayanan yang belum optimal, ruangan agen yang kecil dan panas. Maka dari fenomena tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut dan tertarik untuk mengambil judul mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Agen JNE Purnawarman) .

bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

## 2. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007), Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Nasution (2004:47) yang dikutip dalam Mhd Rusydi menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

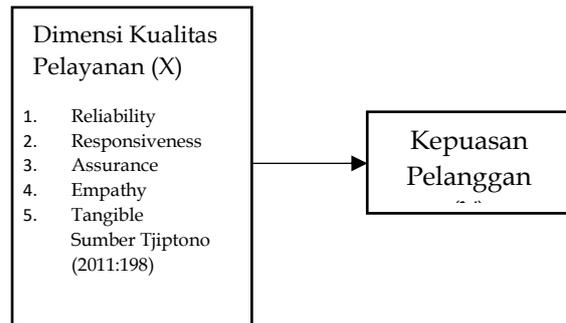
Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (Reliability) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya Tanggap (Responsiveness) Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (Assurance) Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
- d. Empati (Empathy) Menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (Tangible) Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Nasution (2010:101) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

### Kerangka Pemikiran



### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran pada gambar 1.1, hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah:

- H1 = Terdapat pengaruh Reliability (X1) terhadap Kepuasan (Y)
- H2 = Terdapat pengaruh Responsiveness (X2) terhadap Kepuasan (Y)
- H3 = Terdapat pengaruh Assurance (X3) terhadap Kepuasan (Y)
- H4 = Terdapat pengaruh Empathy (X4) terhadap Kepuasan (Y)
- H5 = Terdapat pengaruh Tangible (X5) terhadap Kepuasan (Y)
- H6 = Terdapat pengaruh X1,X2,X3,X4 dan X5 secara simultan terhadap Kepuasan Y

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Darmawan (2013:38) penelitian deskriptif merupakan penelitian berupa pengumpulan data untuk mengetes pertanyaan penelitian atau hipotesis yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat

kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:8)

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman di Agen JNE Purnawarman dalam periode bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Agustus 2021 yang berjumlah 5040 pelanggan. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Rumus Solvin diperoleh jumlah sampel sebesar 98 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan jenis sampling insidental, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2017:85)

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,757 > 0,05$  dan nilai t hitung  $0,310 < t$  tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,093 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,696 < t$  tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X2 terhadap Y. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X3 terhadap Y adalah sebesar  $0,077 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,791 < t$  tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X3 terhadap Y. Pengujian Hipotesis Keempat (H4)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X4 terhadap Y adalah sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,545 > t$  tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang berarti terdapat pengaruh X4 terhadap Y. Pengujian Hipotesis Kelima (H5)

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X5 terhadap Y adalah sebesar  $0,184 > 0,05$  dan nilai t hitung  $1,339 < t$  tabel 1,989, sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X5 terhadap Y. Pengujian Hipotesis Keenam (H6)

Berdasarkan output di atas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1,X2,X3,X4 dan

X5 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $26,047 > F$  tabel 2,31 sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 diterima yang berarti terdapat X1,X2,X3,X4 dan X5 secara simultan terhadap Y. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diartikan bahwa uji koefisien determinasi dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 58,6% sedangkan sisanya 42,4% dari faktor lainnya.

#### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Agen JNE Purnawarman) dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dengan signifikan  $f < 0,05$ . Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 58,6% sedangkan sisanya 42,4% dari faktor lainnya.

#### 6. REFERENSI

- Arikunto, S. (2010). Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawan, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif(Cet. Pertama). Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Google Inc. (2021). Ulasan Google JNE Purnawarman. Diambil kembali dari JNE Purnawarman: <https://www.google.com/search?q=ulasan+google+JNE+PURNAWARMAN>
- Nasution. (2010). Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2012). Metode Penelitian . Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Rusydi, M. (2017). Customer Excellent. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & dan Gregorius, C. (2016). Service Quality Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.