

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era sekarang ini sering ditandai dengan kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan ilmu pengetahuan. Hal seperti ini juga diiringi meningkatnya jumlah pengguna situs jual beli *online* di Indonesia.

Pelanggan merupakan orang yang datang berulang atau secara terus menerus untuk memuaskan keinginannya akan suatu produk atau layanan jasa yang ditawarkan suatu penyedia produk atau jasa tersebut. Karakter pelanggan yang berbeda merupakan daya tarik tersendiri pada perusahaan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014) yaitu suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan mencakup dari kebutuhan konsumen sampai dengan persepsi konsumen, karena konsumen pada era sekarang menuntut standar pelayanan yang bermutu tinggi.

Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Keller (2014) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada pemasaran, apabila pelanggan puas maka pelanggan akan percaya terhadap kinerja perusahaan, begitupun sebaliknya.

Loyalitas menurut Cheng dan Rashid (2013) yaitu komitmen yang kuat untuk melakukan banyak pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan. Loyalitas dapat timbul akibat dari kepuasan suatu konsumen akan suatu produk atau layanan dan menggunakan produk atau layanan tersebut secara berulang, dengan kata lain konsumen merasa puas sesuai yang diharapkannya.

Berbagai macam toko *online* menawarkan masing-masing keunggulan dan kelebihan dari berbelanja di toko *online* mereka untuk menarik konsumen yang semakin banyak untuk membeli produk di situs mereka. Melihat peluang tersebut, JNE sebagai jasa pengiriman barang melakukan kerjasama dengan situs jual beli *online* tersebut dengan menjadi salah satu layanan yang digunakan untuk mengirim barang dari situs jual beli tersebut.

Alasan peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Jasa Pengiriman JNE Pusat di Yogyakarta” dikarenakan pada masa sekarang ini tersedianya toko *online* yang semakin banyak maka jumlah pengiriman barang ikut meningkat sehingga jasa pengiriman jasa seperti JNE ikut menikmati keuntungan atas adanya toko *online* seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, JD.id, Lazada, dan lain sebagainya.

Didirikan tahun 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa pengiriman barang antar wilayah di Indonesia. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi. Saat ini titik-titik layanan JNE telah mencapai diatas 6,000 lokasi dan masih terus bertambah, dengan jumlah karyawan lebih dari 40,000 orang. Kehandalan dan komitmen JNE ini terbukti dengan diraihnya berbagai bentuk penghargaan serta sertifikasi ISO 9001:2008 atas sistem manajemen mutu.

Peneliti memilih lokasi penelitian di JNE pusat Yogyakarta dengan mengacu pada penelitian dari Novandy dan Rastini (2018) yang berjudul “*Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan*”. Diharapkan JNE Pusat Yogyakarta dapat mewakili keberadaan JNE di Yogyakarta. Sehingga data yang akan diperoleh adalah data yang dapat dijadikan sebagai referensi kuat akan adanya JNE di Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Apakah Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta?

2. Apakah Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta?
4. Apakah Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta.
2. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta.
3. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta.
4. Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE pusat di Yogyakarta?

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Sebagai sumber referensi yang dapat dimanfaatkan pada penelitian selanjutnya atau sebagai acuan pada penelitian-penelitian lain yang

memiliki judul atau masalah tentang kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada perusahaan jasa pengiriman barang.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dan dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang seperti halnya JNE dibidang pemasaran terutama yang berkaitan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.