

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE

Nov Elhan Gea¹, Cardinal Pranatal Mendrofa²

¹²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Indonesia

* Corresponding Author. E-mail: elhangea@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada JNE Kota Gunungsitoli. Instrumen penelitian menggunakan angket sebanyak 20 soal yang di sebar secara acak kepada 50 orang pelanggan JNE. Untuk menguji reliabilitas tes, dilakukan dengan mengkorelasikan setiap variabel, setelah disubstitusikan dengan Rumus Spearman Brown ditemukan sebagai berikut: variabel X, $r_{xy} = 0,979$ tergolong sangat tinggi, yaitu berada di antara 0,800-0,100. Variabel Y, $r_{xy} = 0,578$ tergolong tinggi, yaitu berada di antara 0,800-0,100. Dari hasil tersebut dapat menginterpretasikan besarnya koefisien instrumen penelitian, sehingga memenuhi syarat reliabel tes. Dari hasil perhitungan koefisien antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) diperoleh $r_{hitung} (r_{xy}) = 0,504$ jika dikonsultasikan pada tabel harga kritik r product moment untuk interval kepercayaan 5% setelah di hitung ternyata $r_{hitung} = 0,504 >$ dari $r_{tabel} = 0,486$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kontribus variabel X terhadap Y sangat kuat yaitu 36 %. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis ternyata H_0 di tolak sebab $t_{hitung} = 3,229 >$ $t_{tabel} = 2,052$ sehingga dapat dinyatakan adanya korelasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada JNE Kota Gunungsitoli.

Kata kunci: korelasi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

Abstract

This study aims to see the quality of service affects customer satisfaction at JNE Gunungsitoli City. The research instrument used a questionnaire of 20 questions which were randomly distributed to 50 JNE customers. To test the reliability of the test, it was carried out by correlating each variable, after being substituted with the Spearman Brown formula, it was found as follows: variable X, $r_{xy} = 0.979$ was classified as very high, which was between 0.800-0.100. Variable Y, $r_{xy} = 0.578$ is high, which is between 0.800-0.100. From these results, it can be interpreted the magnitude of the coefficient of the research instrument, so that it meets the requirements of a reliable test. From the results of the calculation of the coefficient between the variable X (Quality of Service) to the variable Y (Customer Satisfaction) obtained $r_{count} (r_{xy}) = 0.504$ if consulted on the critical price table r product moment for the 5% confidence interval after calculating it turns out $r_{count} = 0.504 >$ from $r_{table} = 0.486$. Thus it can be concluded that the contribution of the variable X to Y is very strong, namely 36%. Based on the criteria for testing the hypothesis, it turns out that H_0 is rejected because $t_{count} = 3.229 >$ $t_{table} = 2.052$ so it can be stated that there is a correlation between Service Quality (X) and Customer Satisfaction (Y) at JNE Gunungsitoli City.

Keywords: correlation, service quality, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Industri jasa saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat akan berbagai jenis jasa dalam berbagai bidang kehidupan. Perkembangan dan industri jasa yang semakin besar yang di dorong pula oleh kemajuan pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi (Dakhi et al., 2020; Masril et al., 2020; Mendrofa et al., 2021). Oleh karena itu, industri jasa akan memainkan peranan penting pada masa mendatang. Jasa JNE Kota Gunungsitoli adalah suatu industri jasa penunjang yang dibutuhkan oleh pelanggan sekarang ini.

Seiring dengan perkembangan dan persaingan dalam era globalisasi pasar bebas seperti sekarang ini, perusahaan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan ini dengan memperbaiki sistem pelayanan, khususnya dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan (Gea & Mendrofa, 2021; Gea, 2021; Novalinda et al., 2020). JNE Kota Gunungsitoli adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan. Dalam bidang jasa, peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dan dapat berpengaruh besar pada perusahaan (Gea & Waruwu, 2021; Laoli et al., 2022; Laoli & Ndraha, 2022; Mendrofa, 2018; Telaumbanua et al., 2022).

Pelayanan di JNE Kota Gunungsitoli ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi layanan JNE Kota Gunungsitoli harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada JNE Kota Gunungsitoli. Maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu (Broto, 2020; Pratama & Riana, 2022). Mutu menjadi keunggulan bersaing perusahaan (*competitive advantage*) melalui

pemenuhan kepuasan pelanggan (Apriani & Sunarti, 2017; Baene, 2022; Bate'e & Gea, 2018; Harefa & Hulu, 2022; Mendrofa, 2021).

Pada pendekatan ini riset pasar diperlukan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan (Broto, 2020; Zega, 2022; Ziliwu et al., 2022). Salah satu upaya peningkatan mutu yang dapat dilakukan yaitu dengan aplikasi Total Quality Management sebagai upaya perbaikan terus menerus dengan selalu meningkatkan mutu pelayanan secara sistematis dan berkesinambungan agar mampu eksis dan bersaing dengan perusahaan lain (Larosa et al., 2022; Wirawan, 2017; Telaumbanua & Gea, 2021; Zebua, 2022).

Kualitas pelayanan dapat di lihat dari segi *reliability* (kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan *service* yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya, dan diandalkan), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan perusahaan dalam memahami keinginan pengguna (*customer*), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Mengingat pentingnya masalah di atas maka diadakan penelitian yang dapat memberikan manfaat terhadap kepuasan anggota pada JNE Kota Gunungsitoli.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang menggunakan skala likert dan jumlah pegawai (Sugiyono, 2018). Sedangkan sumber data diperoleh dari data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diebarkan kepada sampel. Dalam penelitian ini kuesioner yang diebarkan sebanyak 20 kuesioner yang di sebar secara proportional random sampling dengan sampel 50 orang pelanggan JNE.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari hasil perhitungan uji validitas setiap item atau butir angket sebanyak 16 soal setelah dikorelasikan ternyata valid sehingga penulis dapat meneruskan pengolahan data. Hal ini dilakukan untuk mengecek hasil angket yang dikembalikan oleh responden apakah sesuai dan telah diisi sesuai dengan petunjuk.

Untuk menguji reliabilitas tes, dilakukan dengan mengkorelasikan setiap variabel, setelah disubstitusikan dengan Rumus Spearman Brown ditemukan sebagai berikut Untuk variabel X, $r_{xy} = 0,925$ tergolong sangat tinggi, yaitu berada diantara 0,800-0,100. Untuk variabel Y, $r_{xy} = 0,570$ tergolong tinggi, yaitu berada di antara 0,800 - 0,100. Dari hasil tersebut dapat menginterpretasikan besarnya koefisien instrumen penelitian, sehingga memenuhi syarat reliabel tes.

Dari hasil perhitungan koefisien antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) diperoleh $r_{hitung} (r_{xy}) = 0,629$ jika dikonsultasikan pada tabel harga kritik *r product moment* untuk interval kepercayaan 5% setelah di hitung ternyata $r_{hitung} = 0,629 >$ dari $r_{tabel} = 0,273$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel X terhadap Y sangat kuat yaitu 39,6 %. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis ternyata H_a di terima sebab $t_{hitung} = 11,771 >$ $t_{tabel} = 2,936$ sehingga dapat dinyatakan adanya korelasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan Pegawai(Y) pada JNE Kota Gunungsitoli.

Uji Validitas

Dari perhitungan harga koefisien korelasi (r_{xy}) untuk item nomor 1 (satu), yaitu 0,925. Jika dibandingkan dengan r_{tabel} harga kritik dan *r product moment*, dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ diperoleh data untuk $N=50$ maka $r_{tabel} = 0,925$ dengan mempedomani kriteria valid tidak

valid, maka item nomor 1 dengan $r_{xy} >$ r_t yaitu $0,925 >$ $0,273$, dinyatakan VALID.

Uji Reliabilitas

Jadi harga koefisien reliabilitas tes diperoleh 0,838. Jika dikonsultasikan pada tabel *r product moment* pada $N=22$ taraf signifikan $\alpha = 0,05$ diperoleh sebesar 0,838, maka $r_{xy} >$ r_t yaitu $0,671 >$ $0,273$ maka disimpulkan bahwa tes tersebut memenuhi syarat reliabilitas pada tingkat kriteria sangat tinggi yang berada di antara 0,800-0,100.

Koefisien Korelasi

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel X terhadap Y perolehan r_{xy} tersebut dikonsultasikan pada tabel harga kritik dari r_{tabel} *Product Moment* atau r_{tabel} untuk interval kepercayaan 5%. Setelah dikonsultasikan diperoleh r_{tabel} dengan $N=50$ adalah 0,396. Dengan demikian $r_{xy} = 0,602 >$ $r_{tabel} = 0,396$. Nilai koefisien korelasi $r_{xy} = 0,629$ berada diantara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Hasil ini dapat diartikan bahwa r_{xy} yang terlampir mendekati satu atau dua, menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antar kedua variabel.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) diperoleh $r_{hitung} (r_{xy}) = 0,629$ jika dikonsultasikan pada tabel harga kritik *r product moment* untuk interval kepercayaan 5% setelah di hitung ternyata $r_{hitung} = 0,629 >$ dari $r_{tabel} = 0,273$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada JNE Kota Gunungsitoli sudah baik.

Koefisien Determinan

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y, maka di hitung dengan menggunakan

rumus determinan dengan formulasi sebagai berikut.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,629 \times 100\%$$

$$KD = 0,396 \times 100\%$$

$$KD = 39,6\%$$

maka dengan demikian, besarnya kontribusi Kepuasan Pelanggan terhadap transparansi adalah = 39,6 %.

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui kehandalan korelasi antara r_{xy} , yang diperoleh maka digunakan statistika t , yang disajikan sebagai berikut:

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

dengan $dk = n-2$

$$= \frac{0,629 \sqrt{50-2}}{\sqrt{1-(0,629)^2}}$$
$$= 11,771$$

Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis ternyata H_a diterima sebab $t_{hitung} = 11.771 > t_{tabel} = 0.679$ sehingga dapat dinyatakan adanya korelasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada JNE Kota Gunungsitoli.

Pembahasan

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang memiliki hubungan dengan produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan konsumen. Sehingga definisi kualitas pelayanan adalah proses upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mewujudkan harapan konsumen (Apriyani & Sunarti, 2017).

Kualitas merupakan keseluruhan ciri karakteristik yang dimiliki produk atau jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaannya. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi dapat di artikan memiliki tingkat layanan pelanggan

yang tinggi pula, terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah, mengatakan bahwa kualitas merupakan: sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Broto, 2020). Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan (Wirawan, 2017).

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

KESIMPULAN

Dari hasil analisa data tersebut, maka penulis dapat menarik kesimpulan penelitian bahwa (1) dari hasil perhitungan koefisien antara variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) diperoleh $r_{hitung} (r_{xy}) = 0,629$ jika dikonsultasikan pada tabel harga kritik *r product moment* untuk interval kepercayaan 5% setelah di hitung ternyata $r_{hitung} = 0,629 >$ dari $r_{tabel} = 0,273$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel X terhadap Y sangat kuat yaitu 39,6 %. (2) Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis ternyata H_a di terima dan H_0 di tolak artinya

adanya korelasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan Pegawai (Y) pada JNE Kota Gunungsitoli.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 102–107. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.19>
- Bate'e, M., & Gea, N. (2018). Efektivitas Fungsi Pengawasan Dalam Pendistribusian Raskin Di Desa Tetehosi I Kecamatan Gunungsitoli Idanoi. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 1(2), 92-98. <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v1i2.22>
- Broto, B. (2020). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Rantauprapat. *ECOBISMA*, 7(2), 95-108. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1764>
- Dakhi, O., Jama, J., Irfan, D., Ambiyar., & Ishak. (2020). Blended Learning: A 21st Century Learning Model At College. *International Journal Of Multi Science*, 1(8), 50-65.
- Gea, M., & Mendrofa, C. P. (2021). Pengaruh Pemasaran Holistik Terhadap Tingkat Penjualan Online pada Mahasiswa STIE Pembangunan Nasional Gunungsitoli. *JAM PEMBNAS: Jurnal Akuntansi dan Manajemen PEMBNAS*, 2(2), 25-36.
- Gea, N. E. (2021). Peranan Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Prestasi Kerja. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 15(3), 420-428. <https://doi.org/10.46576/wdw.v15i3.1364>
- Gea, N. E., & Waruwu, S. (2021). Pengendalian Persediaan Bahan Baku Dalam Proses Produksi Pada Toko Anggrek. *JAM PEMBNAS: Jurnal Akuntansi dan Manajemen PEMBNAS*, 8(1), 25-33.
- Harefa, I., & Hulu, T. H. S. (2022). Analisis Penyusutan Aktiva Tetap Dan Pengaruhnya Terhadap Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 146–151. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.25>
- Laoli, A., Dakhi, O., & Zagoto, M. M. (2022). The Application of Lesson Study in Improving the Quality of English Teaching. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 2238–46.
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15–20. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>
- Larosa, Y. M., Waruwu, M. H., & Laia, O. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Etos Kerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 124–130. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.22>
- Masril, M., Dakhi, O., Nasution, T., Ambiyar. (2020). Analisis Gender Dan Intellectual Intelligence Terhadap Kreativitas. *Edukasi: Jurnal*

- Pendidikan*, 18 (2), 182-191.
<https://doi.org/10.31571/edukasi.v18i2.1847>
- Mendrofa, C. P., Harefa, P., Gea, N. E., Laia, O., Halawa, O., & Bate'e, M. M. (2021). Evaluation of Job Productivity Factors in the Hospitality Industry. *Journal of Environmental Management and Tourism (JEMT)*, 06(54), 1504-1512.
[doi.org/10.14505/jemt.v12.6\(54\).07](https://doi.org/10.14505/jemt.v12.6(54).07)
- Mendrofa, C. P. (2021). Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kendaraan Merek Honda di PT. Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 1048-1061.
<https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.37008>
- Mendrofa, C. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 17-25. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v13i1.149>
- Mendrofa, C. P. (2018). Pengaruh Kebijakan Pemberian Kredit dan Loan To Deposit Ratio terhadap Non Performing Loan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gunungsitoli. *JAM PEMBNAS: Jurnal Akuntansi dan Manajemen PEMBNAS*, 4(1), 1-8.
- Novalinda, R., Dakhi, O., Fajra, M., Azman, A., Masril, M., Ambiyar., Verawadina, U. (2020). Learning Model Team Assisted Individualization Assisted Module to Improve Social Interaction and Student Learning Achievement. *Universal Journal of Educational Research*, 8(12A), 7974 -7980. DOI: 10.13189/ujer.2020.082585
- Pratama, O. S., & Riana, N. L. K. M. P. (2022). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Masa Covid-19. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 137-145.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.24>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Telaumbanua, A., Syah, N., Giatman, M., Refdinal, R., & Dakhi, O. (2022). Case Method-Based Learning in AUTOCAD-Assisted CAD Program Courses. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 1324-1328.
<https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.4127>
- Telaumbanua, A., & Gea, N. E. (2021). Pengaruh Pemberian Insentif terhadap Tingkat Produktivitas Karyawan pada CV. DEEPA Sejahtera Gunungsitoli. *JAM PEMBNAS: Jurnal Akuntansi dan Manajemen PEMBNAS*, 8(2), 1-19.
- Wirawan, R. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Kabupaten Lumajang. *Assets: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan Dan Pajak*, 1(2), 56-72.
<https://doi.org/10.30741/assets.v1i2.31>
- Zebua, D. I. (2022). Pengaruh Modal Kerja Terhadap Perkembangan Usaha Pada Koperasi Bina Mitra Sejahtera Universitas Nias. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 21-27.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.9>
- Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 63-

69.

<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.14>

Ziliwu, D., Bawamenewi, A., Lase, S., Telaumbanua, K. M. E., & Dakhi, O. (2022). Evaluasi Program Pengembangan Instrumen Praktek Pengalaman Lapangan. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 2316–2323.