

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting yang diperhatikan oleh suatu perusahaan, karena dapat melihat respon positif maupun negatif dari kepuasan pelanggan itu tersendiri. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh Kepuasan Konsumen tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa, (Bahrudin. dan Zuhro, 2016).

Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono & Candra, 2012). Hal ini tentu saja sangat berhubungan dengan perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam hal jasa pengiriman barang tentu saja harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan agar para pelanggan merasa puas.

Keinginan dan kebutuhan pelanggan setiap individu berbeda dan berubah hampir setiap saat, perusahaan harus bisa mengetahui pergeseran hal tersebut, tujuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan (Setiawan et al, 2019). Seringkali pelanggan merasa kecewa jika hasil yang di peroleh tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan itu tersendiri. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi harus mengetahui apa yang di butuhkan dan di inginkan para pelanggan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kualitas layanan. Dengan semakin tingginya kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan yang di rasakan (Kotler & Keller 2005). Menurut Kotler (2000), Kualitas Pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang atau jasa yang memperlihatkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tanpa adanya kualitas layanan yang di berikan oleh perusahaan kepada pelanggan maka kepuasan pelanggan tidak akan di rasakan oleh pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kepercayaan. Kepercayaan dapat dirasakan pada saat pelanggan telah melakukan pembelian produk atau jasa dan mendapat hasil yang positif (Morgan dan Hunt, 1994). Kepercayaan pelanggan tumbuh dengan waktu cukup lama agar terciptanya kepercayaan dalam sebuah ikatan baik individu atau perusahaan untuk memudahkan suatu transaksi (Khakim et al, 2015). Tanpa adanya suatu kepercayaan antara konsumen dan perusahaan maka akan sulit manjalin hubungan antara konsumen dan perusahaan yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Ada beberapa perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia, salah satunya adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dengan layanan yang di berikan JNE Express yang melayani pengiriman dalam bentuk paket dan lain-lain, perusahaan ini mempunyai cabang titik layanan lebih dari 1.500 titik yang tersebar di seluruh Indonesia.

Salah satu kantor cabangnya adalah JNE Express Blitar yang terletak di JL, Ir. Soekarno No 61 Blitar merupakan jasa pengiriman yang akan di jadikan objek penelitian oleh peneliti. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan JNE Express Blitar harus menjaga Kualitas Pelayanan dan kepercayaan pelanggan. Keinginan konsumen yang tidak sesuai akan berdampak pada perusahaan dimana sekarang para konsumen bisa memberikan nilai atas kepuasan konsumen tersebut. Konsumen bisa memberikan nilai secara leluasa terhadap kepuasaanya yang kini bisa melalui goggle review seperti gambar berikut.

**Gambar 1.1 Account Google JNE cabang Blitar**



*Sumber: play.google.com (2023)*

**Gambar 1.2 Rating Dan Ulasan JNE cabang Blitar**



Sumber: *play.google.com* (2023)

Pada gambar 1.3 dan 1.4 merupakan ulasan atau nilai yang diberikan oleh para konsumen JNE cabang Blitar terkait kepuasan para konsumen itu sendiri. Pada gambar 1.4 terdapat rating dan tanggapan dari para konsumen pada akun JNE cabang Blitar menunjukkan rating bintang 2,5 dari 5 bintang dengan total keseluruhan ada 1.164 review. Hal ini terbilang rendah penilaian dari para konsumen di JNE cabang blitar.

**Tabel 1.1 Data Sampel Jenis Keluhan Konsumen Dari Ulasan JNE cabang Blitar**

NO	JENIS KELUHAN	JUMLAH
1	Pelayanan JNE sangat lambat	89
2	Customer Service menanggapi dengan tidak baik	72
3	Keluhan Lainnya	39

Sumber: *play.google.com data diolah* (2023)

Pada tabel 1.1 merupakan data sampel yang di ambil oleh peneliti dengan jumlah 200 review pertama dari 1,164 review total keluhan dari konsumen JNE cabang Blitar, untuk data tersebut diambil berdasarkan rating satu karena memiliki jumlah lebih banyak dari rating-rating lainnya. Pada tabel

1.1 menunjukkan bahwa JNE cabang Blitar memiliki pelayanan yang sangat lamban dan *Customer Service* yang tidak menganggapi dengan baik.

Dilihat dari tabel 1.1 menunjukkan jenis keluhan yang dirasakan oleh para konsumen dari pelayanan JNE yang sangat lambat dan *Customer Service* menanggapi dengan tidak baik dan mengecewakan, hal tersebut tentu saja berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang sangat lambat dan *Customer Service* kurang menanggapi bahkan tidak menjawab, ketika konsumen bertanya tentang status barang yang dikirimnya customer service menjawab barang masih ada di kantor cabang, ketika konsumen mendatangi kantor cabang customer service menjawab barang sudah dibawa oleh kurir, seperti tidak ada kejelasan dari barang konsumen yang mengakibatkan konsumen merasa kecewa dan tidak puas.

Dengan adanya permasalahan yang sudah dicatumkan dan dijelaskan, oleh peneliti sangat tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait permasalahan ini sebagai bahan penelitian skripsi ini dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Blitar”**

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yaitu kurangnya kualitas layanan dan kepercayaan pada JNE Express cabang Blitar yang akan memengaruhi kepuasan pelanggan, jika para pelanggan tidak mendapatkan rasa puas atas layanan yang di berikan oleh jasa pengiriman JNE Express Blitar maka akan

mempengaruhi pendapatan perusahaan tersebut. Berdasarkan latar belakang dan masalah yang di temukan oleh penulis rumusan masalah dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar?
3. Apakah kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan penulis, maka tujuan penulisan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE cabang Kota Blitar

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat praktis
  - a) Bagi pimpinan cabang jasa pengiriman JNE Kota Blitar

Agar lebih meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan terhadap konsumen sehingga konsumen merasa puas dan tetap menggunakan jasa pengiriman JNE.

## 2. Manfaat teoritis

Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan memperkaya ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

