

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi saat ini berdampak pada ekonomi Indonesia, khususnya pada industri jasa pengiriman barang. Perusahaan dalam industri jasa pengiriman harus mengikuti keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menguntungkan perusahaan, tetapi juga dapat mengancam perusahaan. Menurut Mohamad Feriadi, Ketua Ketua Umum Asperido (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman POS dan Logistik Ekspres Indonesia), pertumbuhan bisnis jasa pengiriman dalam negeri meningkat sebesar 20-30% pada tahun 2016. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan *e-commerce* dan kemudahan mendapatkan izin usaha pemerintah.

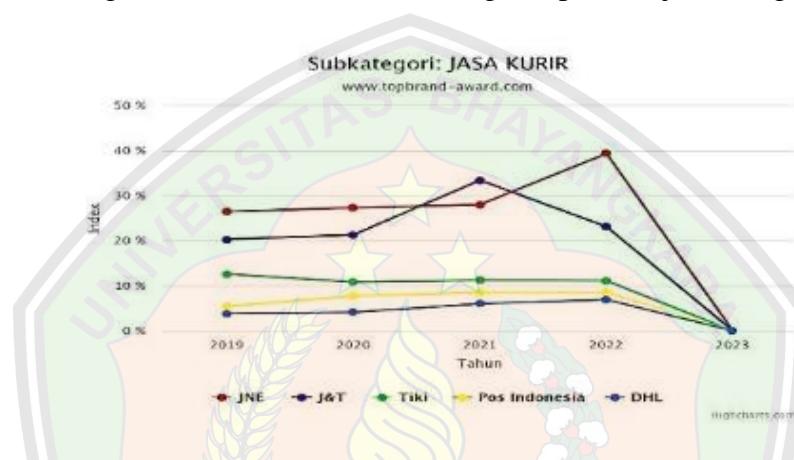
Terkait dengan *e-commerce* yang semakin berkembang yang dilakukan oleh operator *e-commerce*, yang terdiri dari perusahaan elektronik dan publik. Perusahaan *e-commerce* membutuhkan jasa pengiriman paket untuk mengirimkan produk dari toko online ke pelanggan yang tinggal di kota, di luar kota, atau di pulau dengan cara yang mudah dan aman. Perusahaan ekspedisi dapat mengirimkan banyak barang dan jasa karena besarnya frekuensi pengiriman di toko online seperti Lazada, Shopee, dan Tokopedia. Hal ini menyebabkan pertumbuhan dan perkembangan *e-commerce* yang semakin pesat, yang memungkinkan perusahaan ekspedisi untuk berpartisipasi dalam proses pengiriman barang dan jasa. Berkembangnya *e-commerce* ini berdampak pada peningkatan distribusi barang dan jasa, di mana pelanggan membutuhkan layanan pelanggan.

Manajemen perusahaan harus menanggapi kebutuhan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan. Ini termasuk memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat waktu, menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Karena keberhasilan perusahaan bergantung pada kualitas layanan yang terus meningkat, manajemen perusahaan harus menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Bisnis mendapat manfaat dari loyalitas pelanggan, seperti meningkatkan penjualan dan keuntungan, mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru, meningkatkan reputasi perusahaan, dan memperkuat hubungan pelanggan.

Jika ingin memperoleh loyalitas pelanggan, perusahaan harus mampu memuaskan kebutuhan pelanggannya. Untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya di pasar di tengah persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan berbagai cara dan metode agar pelanggan merasa puas dan ingin kembali. Jika pelanggan yang setia merasa kebutuhannya dipenuhi, mereka tidak akan kembali ke perusahaan tersebut. Dengan kata lain, usaha bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan juga sebaliknya, usaha bisnis untuk menurunkan kepuasan pelanggan juga akan menghasilkan penurunan kepuasan pelanggan secara otomatis. Akibatnya, kepuasan pelanggan menentukan loyalitas pelanggan.

Memilih jasa pengiriman yang tepat adalah cara untuk membuat pelanggan percaya. Salah satu perusahaan jasa pengiriman dan logistik terbaik di Indonesia adalah JNE Express. JNE Express terus tumbuh dan berkembang di dunia bisnis

dan masyarakat Indonesia berkat investasi asing dan kemajuan teknologi informasi dan inovasi. Perusahaan online yang menggunakan jasa pengiriman semakin berhati-hati dalam memilih. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya pilihan pengiriman dan jumlah barang yang hilang yang dialami pelanggan. Oleh karena itu, penyedia jasa pengiriman barang harus dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dengan memastikan bahwa barang sampai di tujuan dengan aman.



Sumber: Jurnal Chritina Dewi 2023

**Gambar 1.1 Data Top Brand Award JNE**

Dilihat pada gambar 1.1 bahwa JNE Express menduduki brand pengiriman jasa yang paling banyak memiliki peminat di tiap tahunnya. JNE Express memiliki reputasi brand yang baik sehingga pengguna JNE Express juga meningkat. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk tolak ukur penilaian terhadap taraf layanan yang diberikan suatu perusahaan. (Dewi W et al., 2023)

JNE Express, perusahaan pengiriman dan logistik terbesar di Indonesia, didirikan pada 26 November 1990, dengan kantor pusat di Tomang, Jakarta Barat. Karena jaringan dan area distribusinya yang mencakup lebih dari 83.000 kota, termasuk kabupaten, desa, dan pulai terluar, hingga saat ini ada 8.000 agen yang

telah diperluas di seluruh Indonesia. JNE Express mulai beroperasi dengan fokus pada mengelola pengiriman barang dan dokumen. Untuk membantu usaha kecil, mikro, dan menengah, terutama pemilik nama dagang yang menjual secara online, JNE Express membangun E-fulfillment (Pergudangan) di beberapa cabangnya.

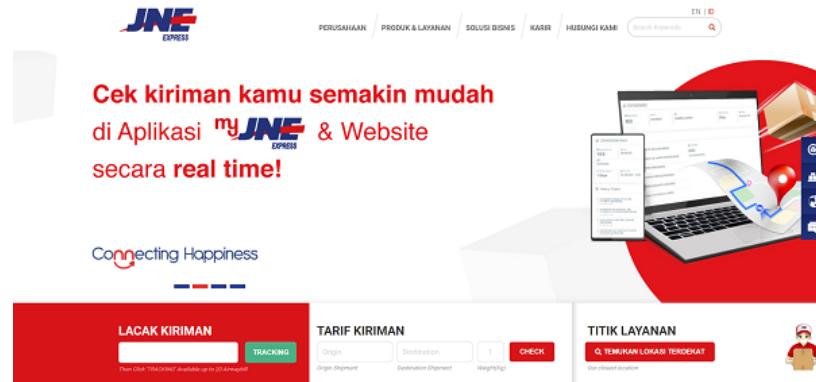
([www.jne.co.id](http://www.jne.co.id))



Sumber: Diambil Langsung Peneliti 2024

**Gambar 1.2 Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi**

Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi adalah perusahaan pengiriman barang dan logistic yang melayani pengiriman barang, dokumen, dll. JNE adalah perusahaan kurir logistik terbesar di Indonesia yang menyediakan pengiriman Express, penanganan, kepabeanan, dan distribusi di seluruh negeri. Layanan Reguler tersedia di semua kota dan kabupaten tujuan di Indonesia.



Sumber: Qoala Indonesia

**Gambar 1.3 Web Resmi JNE Express**

Salah satu layanan pengiriman JNE Express adalah aplikasi MY JNE pada Gambar 1.3, yang membantu pelanggan mengetahui tarif kiriman, posisi barang, lokasi konter terdekat, dan di mana pembeli dan penjual individu melakukan transaksi. Regular pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia, dengan estimasi waktu pengantaran berdasarkan zona daerah. Adapun beberapa tujuan yang paling sering dikirim:



Sumber: Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi, Diolah Peneliti 2024

**Gambar 1. 4 Data Kota Tujuan Yang Paling Banyak di Kirim**

Berdasarkan data observasi Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi di atas, pengiriman terbanyak dikirim ke kota tujuan yaitu Pulau Jawa sebesar 92% seperti Jabodetabek, Cikarang, Yogyakarta dan kota-kota besar lainnya di Pulau Jawa. Sedangkan di luar Pulau Jawa seperti Sumatera hanya 4%, lalu Bali sebanyak 1%, Kalimantan sebanyak 2%, dan Sulawesi sebanyak 1%. Jarang sekali orang yang melakukan pengiriman ke luar Pulau Jawa karena harga pengiriman yang cukup mahal sehingga banyak orang yang memilih untuk melakukan pengiriman Pulau Jawa saja.

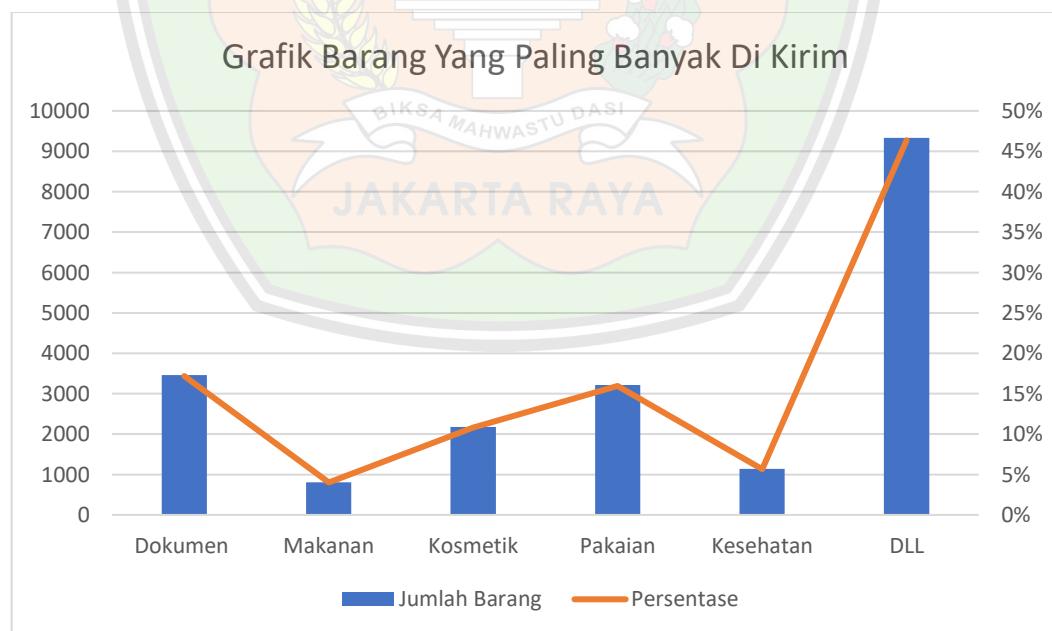
**Tabel 1.1 Data Kota Tujuan Yang Paling Banyak di Kirim**

Tarif Ongkos Kirim Dari JNE Bekasi Ke Kota Tujuan					
	Layanan	YES	REG	OKE	JTR
	Estimasi Lama Hari	1 Hari	2-3 Hari	3-4 Hari	4-7 Hari
Pulau	Kota Tujuan	Tarif/Kg	Tarif/Kg	Tarif/Kg	Tarif/10Kg
Jawa	Jabodetabek	18,000	10,000	9,000	40,000
	Cikarang	18,000	10,000	9,000	40,000
	Karawang	24,000	12,000	11,000	40,000
	Bandung	24,000	12,000	11,000	45,000
	Cirebon	24,000	12,000	11,000	45,000
	Semarang	35,000	19,000	17,000	55,000
	Yogyakarta	35,000	19,000	17,000	55,000
	Malang	50,000	23,000	20,000	65,000
	Surabaya	44,000	20,000	17,000	65,000
Sumatera	Bandar Lampung	38,000	20,000	17,000	45,000
	Padang	60,000	44,000	38,000	75,000
	Pekanbaru	60,000	44,000	38,000	70,000
	Medan	60,000	47,000	40,000	75,000
	Palembang	46,000	23,000	20,000	55,000
Bali	Denpasar	-	30,000	26,000	85,000
Kalimantan	Balikpapan	90,000	62,000	53,000	135,000
	Samarinda	-	69,000	59,000	170,000
Sulawesi	Pontianak	72,000	47,000	40,000	110,000
	Makassar	85,000	56,000	48,000	160,000

**Keterangan: Untuk Pengiriman JTR Ke Kalimantan Menggunakan Kapal Laut**

Sumber: Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi, Diolah Peneliti 2024

JNE Express berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya dengan menyediakan berbagai jenis pengiriman, termasuk YES (Yakin Esok Sampai) pengiriman dengan waktu penyampaian di tujuan esok hari dengan garansi uang kembali atau garansi. Regular pengiriman memiliki estimasi waktu pengantaran dan waktu penyampaian. OKE menawarkan layanan pengiriman murah ke seluruh wilayah Indonesia dengan waktu pengiriman yang lebih lama dari pada layanan biasa. Untuk pengirim jumlah besar, JTR menawarkan tarif yang lebih murah untuk transportasi darat dan laut antar kota dan wilayah. Dimungkinkan untuk menggunakan layanan JTR untuk kiriman dokumen atau barang dalam ukuran besar dengan berat minimal 10 kg, sesuai dengan tarif ongkir kota tujuan. Jika berat dokumen atau barang di bawah 10 kg, maka akan dikenakan tarif 10kg. (Sumber : [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id))



Sumber: Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi, Diolah Peneliti 2024

**Gambar 1.5 Data Barang yang Paling Banyak Dikirim**

Sesuai data yang diambil peneliti berikut ini keterangan pada Gambar 1.5:

1. **Dokumen:** invoice, surat perusahaan, akta kelahiran, STNK, BPKB, dan barang penting lainnya.
2. **Makanan:** kue, kerupuk, keripik, bumbu makanan, sembako/bahan mentah, dan sejenisnya.
3. **Kosmetik:** skincare, bedak, parfum, dan sejenisnya.
4. **Pakaian:** baju, celana, mukena, sarung, jilbab, kain.
5. **Kesehatan:** alat Kesehatan. Herbal, obat, minyak urut.
6. **DLL:** asesoris motor/hp, spare part, sepatu, tas, elektronik. handphone, dll.

**Tabel 1.2 Data Konsumen Agen JNE Animo 3 Bekasi Tahun 2023**

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Januari	174
2	Februari	194
3	Maret	918
4	April	621
5	Mei	589
6	Juni	476
7	Juli	287
8	Agustus	453
9	September	335
10	Oktober	302
11	November	684
12	Desember	243

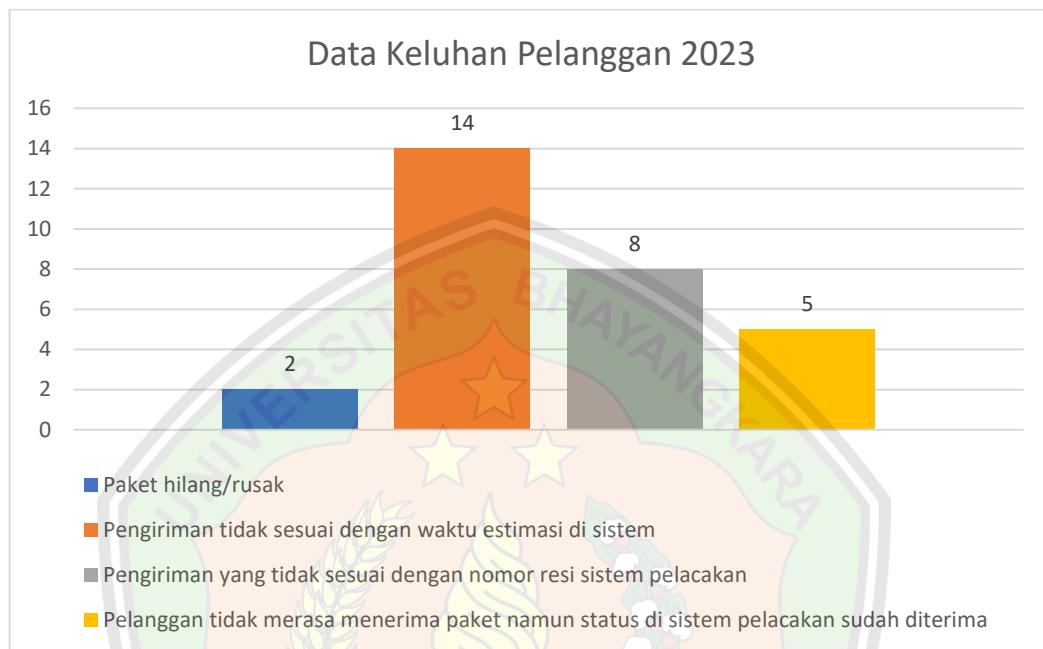
Sumber: Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi, Diolah Peneliti 2024

Dari data di atas terlihat bahwa jumlah pelanggan terus bervariasi dari bulan ke bulan, dibandingkan dengan bulan Januari 2023, jumlah pelanggan tetap konstan, dengan 194 pelanggan pada bulan Februari 2023 dan mengalami peningkatan yang tinggi saat bulan ramadhan pada bulan Maret 2023 sebanyak 918. Namun akibat persaingan, Agen JNE Animo 3 Agus Salim di Bekasi mengalami penurunan atau pertumbuhan pada tahun tersebut. hadirnya layanan pengiriman barang baru dan penurunan jumlah pelanggan, kepuasan pelanggan harus diperhatikan. Untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan pengiriman ini, JNE Express memberikan layanan berkualitas tinggi dan kepercayaan yang dapat memuaskan pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti, telah terjadi penurunan jumlah pelanggan di Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi karena berbagai masalah, penurunan, dan penaikan yang terjadi. Salah satu faktor penyebab penurunan pelanggan ini adalah keluhan pelanggan tentang layanan yang diberikan oleh agen tersebut. Di antara keluhan yang dirasakan pelanggan adalah kerusakan barang yang disebabkan oleh kantor pusat JNE Express Bekasi, yang berdampak pada kualitas layanan yang diberikan. Fenomena ini telah mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti yang ditunjukkan oleh pelanggan. Jika Anda mengungkapkan ketidakpuasan Anda kepada orang lain, mereka yang pernah menggunakan layanan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi akan memiliki tanggapan negatif.

Sebaliknya, beberapa pelanggan menjadi tidak loyal dan beralih ke penyedia pengiriman lain karena tidak puas. Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi harus meneliti kasus-kasus tersebut untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan

dan kualitas layanan dengan tujuan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Berikut adalah data keluhan pelanggan selama setahun belakangan:



Sumber: Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi, Diolah Peneliti 2024

**Gambar 1.6 Data Keluhan Pelanggan Periode Tahun 2023**

Berdasarkan data yang dikumpulkan secara observasi oleh peneliti seperti terlihat pada Gambar 1.6. Keluhan yang diterima Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi cukup banyak. ada 14 keluhan tentang pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu estimasi di sistem, 2 keluhan tentang paket yang hilang atau rusak, 8 keluhan tentang pengiriman yang tidak sesuai dengan nomor resi sistem pelacakan, dan 5 keluhan tentang pelanggan yang tidak merasa menerima paket tetapi status pelacakan sistem sudah diterima. Adapun penjelasan terkait keluhan yang dialami:

1. Alasan paket hilang atau rusak

- a. Human error: Kesalahan manusia dalam proses pengiriman, seperti kesalahan saat memasukkan data, mengirim paket ke alamat yang salah, atau memindahkan paket melalui fasilitas pengiriman, adalah salah satu alasan yang paling umum.
  - b. Kerusakan atau kehilangan di pusat distribusi: Paket dapat rusak atau hilang selama proses pengiriman di lokasi distribusi. Ini dapat terjadi karena kesalahan penanganan atau masalah dengan sistem logistik yang menyebabkan kehilangan.
  - c. Pencurian: Paket yang hilang juga dapat disebabkan oleh pencurian. Ini terjadi ketika paket ditinggalkan di tempat yang tidak aman atau ketika pengiriman dilakukan di lingkungan yang rentan terhadap kejahatan.
  - d. Kegagalan sistem: Dalam proses pengiriman, kadang-kadang terjadi kesalahan sistem yang dapat menyebabkan paket hilang. Ini dapat termasuk kesalahan pemindaian barcode, kesalahan pelacakan paket, atau masalah teknis lainnya yang dapat menyebabkan kehilangan data atau pemrosesan yang salah.
  - e. Kondisi cuaca atau bencana alam: Cuaca buruk atau bencana alam dapat mengganggu pengiriman paket dalam beberapa situasi. Banjir, badai, atau gempa bumi dapat mengganggu sistem pengiriman dan membuat paket hilang.
2. Alasan pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu estimasi di sistem
  - a. Paket Tidak Bergerak Karena Masih dalam Proses Pengiriman

Paket yang masih dalam proses pengiriman dari kurir ke gudang atau lokasi tujuan merupakan penyebab pertama. Status pengiriman tidak bergerak jika proses belum selesai atau sedang berjalan. Pengiriman paket antar pulau juga lebih sulit dan memakan waktu. Hal ini menyebabkan status tidak berubah selama beberapa waktu. Jika paket memiliki status yang tidak berubah selama lebih dari dua hari, itu bisa karena kendaraan yang bermasalah atau hambatan di perjalanan.

b. Paket Tidak Bergerak Karena Terlambat Update Status Pengiriman

Terkadang kendala pengiriman tidak selalu menyebabkan status tidak berubah. Proses pengiriman masih berjalan, tetapi JNE memperbarui terlalu lambat. Akibatnya, status pengiriman tidak berubah saat pelanggan melacak. Meskipun paket mungkin sudah sampai di gudang tertentu, bahkan saat kurir sedang menuju alamat penerima.

c. Kesalahan dalam Memasukkan Informasi Pengiriman

Ada kemungkinan bahwa pihak JNE melakukan kesalahan dalam data pengiriman, yang merupakan penyebab tambahan. Misalnya, Anda mungkin salah memasukkan kode gudang atau kota sehingga status tidak bergerak. Hal ini, bagaimanapun, sangat jarang terjadi. Apabila status paket saat melacak tetap tidak berubah, cek kembali estimasi pengiriman untuk mengetahui apakah paket itu telat.

d. Adanya Penundaan Pengiriman

Status paket tak bergerak juga dapat dipengaruhi oleh penundaan pengiriman. Penundaan ini dapat disebabkan oleh kendala logistik, masalah pada kendaraan pengiriman, cuaca buruk, atau bencana alam.

e. Terjadi Masalah Teknis

Karena kendala teknis, paket JNE juga tidak bergerak. Misalnya, mungkin ada masalah dengan dokumen pengiriman atau sistem JNE yang menyebabkan status pengiriman tidak berubah. Jika ini terjadi, pihak JNE akan segera memperbaiki dan menjalankan proses pengiriman agar paket sampai ke penerima sesuai rencana.

3. Alasan pengiriman yang tidak sesuai dengan nomor resi sistem pelacakan

a. Gangguan di Server Jasa Kirim atau Ekspedisi

Salah satu penyebab nomor resi gagal dilacak yang paling umum adalah gangguan pada server kirim atau ekspedisi, yang juga dikenal sebagai server down. Ada beberapa penyebab lain mengapa server ekspedisi mengalami gangguan.

b. Sistem Tracking Ekspedisi Belum Real Time

Seller dan jasa pengiriman di kota-kota besar dapat memasukkan nomor resi secara otomatis dan dalam waktu nyata. Namun, di daerah tertentu yang jaringan internetnya belum berkembang pesat, hal ini mungkin sulit dilakukan.

c. Salah Input Digit Resi

Selain kedua alasan di atas, nomor resi mungkin gagal dilacak karena kesalahan input satu digit pada nomor resi pengiriman. Ini akan membuat nomor resi tidak valid dan tidak dapat dilacak.

d. Nomor Resi yang Dimasukkan Salah

Bukti pengiriman paket biasanya terdiri dari beberapa nomor, hanya satu di antaranya adalah nomor resi. Jika Anda salah mengetik nomor kode lain pada situs web pelacakan paket, pelacakan paket akan gagal.

e. Adanya Kesalahan di Pihak Pengirim

Kesalahan pengirim atau penjual dapat menyebabkan nomor resi tidak dapat dilacak. Pengirim akan memberi tahu Anda nomor resi melalui chat atau halaman pemesanan marketplace setelah paket tiba di alamat rumah penerima.

f. Nomor Resi Pengiriman Palsu

Salah satu alasan lain mengapa nomor resi gagal dilacak adalah nomor resi palsu, ini biasanya dilakukan oleh penjual nakal. Jika Anda telah mencoba melacak nomor resi pengiriman selama berhari-hari, ada kemungkinan bahwa penjual telah memalsukan nomor tersebut.

4. Alasan pelanggan yang tidak merasa menerima paket tetapi status pelacakan sistem sudah diterima

a. Kesalahan dalam Pencatatan Status Pengiriman

Fenomena tersebut mungkin terjadi karena ekspedisi memasukkan data yang salah. membuat status pengiriman terlihat seperti sudah diterima meskipun barang sebenarnya belum sampai.

b. Penerima Tidak Berada di Alamat yang Seharusnya

Selain itu, ada kemungkinan pemesan tidak berada di tempat yang seharusnya ketika barang dikirim, sehingga pesanan tidak dapat diterima secara langsung.

c. Barang Hilang atau Tertukar

Selain itu, ada kemungkinan bahwa paket hilang atau tertukar selama proses pengiriman, sehingga paket yang seharusnya telah diterima pemesan tidak sampai.

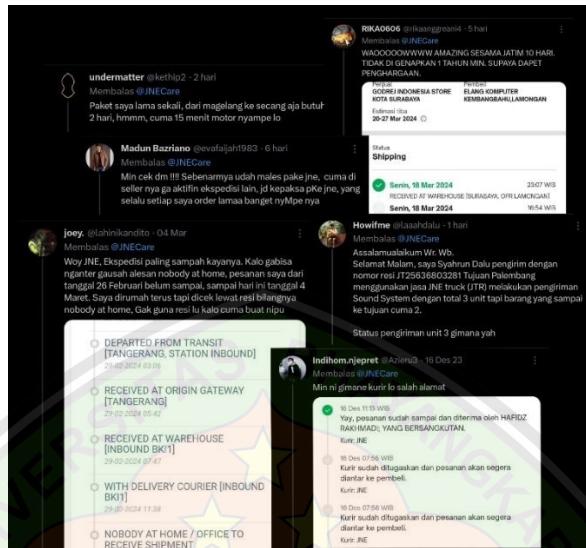
d. Keterlambatan Pengiriman

Cuaca buruk, kepadatan pengiriman, dan faktor lainnya dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang.

Beberapa kendala tambahan dalam pengiriman barang yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pengguna jasa pengiriman adalah overload pada cabang penyedia jasa pengiriman, alamat yang tidak jelas, penerima tidak ada di tempat saat kurir tiba, kurir membawa terlalu banyak barang, atau penerima menolak barang karena biaya tambahan. Jika jam pengiriman melewati jam operasional drop point, pengiriman akan dilakukan pada hari berikutnya.

Dari data observasi yang peneliti ambil pada Gambar 1.6 dinilai tinggi dan tidak sejalan dengan kebijakan manajemen agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi yang menetapkan tidak boleh ada keluhan pelanggan di kantor. Identifikasi kualitas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi dan untuk mengetahui harapan pelanggan.

Hasil identifikasi tersebut nantinya digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman yang diberikan oleh agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi.



Sumber: Sosial Media X Official Account JNE Customer Care

### Gambar 1.7 Keluhan Pelanggan Pada Akun Official JNE Express

Kerusakan, keterlambatan, dan kehilangan barang adalah masalah yang sering muncul dalam bisnis jasa pengiriman barang. Pasal 7 Ayat (7) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur kompensasi dan ganti rugi. Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 28 dan 31 Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos juga mengatur tanggung jawab ganti kerugian. SSP (JNE Express) juga mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk mengganti kerugian jika barang kiriman hilang. Sesuai dengan peraturan dan kesepakatan yang berlaku, perusahaan JNE Express bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi jika barang kiriman hilang.

Layanan perusahaan yang baik akan membuat pelanggan lebih puas. Jika pelanggan puas dengan barang atau jasa yang mereka terima, mereka akan

membandingkannya dengan perusahaan lain, dan jika mereka sangat puas, mereka akan tetap menjadi pelanggan dan menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan pengiriman yang sama. Kondisi ini mempengaruhi kinerja bisnis perusahaan karena peningkatan jumlah pelanggan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan keuntungan. Karena kualitas layanan yang baik dan kepercayaan yang tinggi, pelanggan dapat yakin bahwa perusahaan pengiriman yang dipilih dapat dengan konsisten mengirimkan barang mereka.

Tidak mudah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ini karena adanya perusahaan serupa seperti PT TIKI, Indah Cargo, dan PT POS Indonesia. Semakin banyak perusahaan jasa pengiriman, semakin banyak persaingan. Ini terlihat pada JNE Express, yang mengalami peningkatan dan penurunan dalam persaingan perusahaan jasa pengiriman di Indonesia, termasuk di Bekasi. Jika mereka ingin bertahan di era modern, mereka harus mampu menumbuhkan loyalitas pelanggan. Loyalitas merupakan sebuah aspek penting bagi sebuah usaha untuk mempertahankan eksistensinya agar bisa memenangkan persaingan dengan menjaga pelanggan yang ada dan menarik pelanggan lain. Pelanggan yang loyal akan melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa perusahaan tersebut dan tidak akan beralih kepada perusahaan lain.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Paputungan et al., 2022). Sedangkan hasil penelitian terdahulu (Lorensia & Ningrum, 2023) mengungkapkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu pada

penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh langsung kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan (Abadi et al., 2020). Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa pengiriman barang (Anugrah et al., 2020). Penelitian terdahulu (Dewi W et al., 2023) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Agen JNE Animo 3 Bekasi)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?
2. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?
4. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?

5. Apakah Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?

### **1.2.1 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan, penelitian ini fokus pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini hanya akan dilakukan kepada konsumen Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi yang pernah melakukan pengiriman.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?
2. Mengetahui apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?
3. Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?
4. Mengetahui apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?
5. Mengetahui apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Agen JNE Animo 3 Agus Salim Bekasi?

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi pelaku bisnis usaha jasa pengiriman mengenai Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mendukung bahan penelitian selanjutnya.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi pembaca. Hasil penelitian ini sekiranya dapat membantu para pengusaha dalam pengambil loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan sebagai strategi.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang, atau menjadi bahan wacana penelitian dan dapat menjadi implementasi ilmu penulis sendiri dalam perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan, manfaat penelitian ini adalah sebagai media alternatif informasi, sehingga memudahkan perusahaan dalam mengelola data pelanggan.
3. Bagi Pembaca dan Pelanggan, manfaat penelitian ini memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait penyampaian keluhan dan faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini memiliki kerangka penelitian yang terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu dengan memperhatikan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan yang akan diteliti, lalu menemukan permasalahan, menetapkan tujuan, kemudian memberikan memberikan batasan pada permasalahan, selanjutnya merumuskan manfaat penelitian serta sistematika penulis.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang kajian teori yang akan menjadi acuan dari penelitian ini selanjutnya, menuliskan penelitian terdahulu, kerangka hipotesis dan juga hipotesis penelitian.

## **BAB III METOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, meliputi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, serta metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pengolahan data yang menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dengan uji *outer model*, *inner model*, Validitas dan Reliabilitas, dan uji hipotesis dengan pembahasan dari penelitian ini secara rinci.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan implikasi manajerial dari penelitian ini, dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi atau saran terhadap generasi milenial dan perusahaan