

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis ekspedisi di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan secara signifikan, karena di era modern terjadi pergeseran dari pasar fisik ke pasar digital melalui media internet, menjadikan kebutuhan masyarakat sangat tinggi akan jasa ekspedisi. Namun tingkat persaingan usaha sekarang ini menjadi semakin ketat, setiap perusahaan harus mempersiapkan langkah masing-masing agar mampu bersaing. Mayoritas masyarakat Indonesia lebih menyukai berbelanja secara daring dikarenakan waktu kerja yang padat dan munculnya sifat malas untuk mendatangi pusat perbelanjaan. Dengan begitu jasa ekspedisi semakin ramai digunakan masyarakat.

Salah satu bisnis ekspedisi yang menarik perhatian peneliti adalah J&T Express yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi yang memiliki jangkauan luas hingga seluruh Indonesia, pelayanan selama 24 jam, dan memiliki fitur pantauan melacak paket secara *real time*. Perusahaan penyedia jasa ekspedisi J&T Express didirikan pada 20 Agustus 2015. Kantor pusat J&T Express berada di Pluit, Jakarta. Dikutip dari laman web [www.pelita.or.id](http://www.pelita.or.id) saat ini J&T Express sudah memiliki 100 pusat pendistribusian paket atau *gateway* serta lebih dari 4.000 titik operasi pengantaran paket di seluruh Indonesia.

Perusahaan jasa ekspedisi J&T Express termasuk sebagai penyedia jasa ekspedisi yang masih muda, namun J&T Express mampu meraih penghargaan

Top Brand Awards sebagai jasa kurir terbaik di Indonesia 2018. Walaupun dalam masa pandemi covid-19, J&T Express mampu mempertahankan keunggulan merek jasanya dan mampu meraih *Top Brand Award* 2020. Dalam daftar Top Brand Index (TBI) menunjukkan hasil baik dan berhasil menempati posisi tertinggi pada kategori jasa kurir pada tahun 2021. Berikut ini persentase *Top Brand Award* penyedia jasa kurir tahun 2021:

**Tabel 1.1**

**Tabel *Top Brand Index***

No	2021	
	Merek	TBI
1	J&T	33,4%
2	JNE	28,0%
3	TIKI	11,2%

Sumber : <https://www.topbrand-awards.com/top-brand-index>

Perusahaan J&T Express memberi pelayanan jasa pengiriman berdasarkan pengembangan dari sistem IT. Menyediakan layanan mengantar dengan cepat ke pelanggan dan pengambilan barang, dan juga mendukung perkembangan bisnis *e-commerce*. Agar hubungan dengan pelanggan bertahan dalam jangka waktu yang panjang, perusahaan perlu memperhatikan kepuasan konsumennya. Layanan yang baik seperti kehandalan yang dapat menjamin keamanan barang dan kecepatan dalam proses pengiriman hingga alamat tujuan harus menjadi perhatian.

Kualitas layanan menjadi faktor penting pertimbangan pelanggan dalam menentukan jadi tidaknya menggunakan sebuah jasa. Tingkat layanan yang baik akan menjadi daya tarik tersendiri untuk menarik konsumen dan mengurangi kemungkinan konsumen meninggalkan perusahaan dan beralih ke perusahaan

lainnya. Semakin maraknya perusahaan jasa ekspedisi menjadikan konsumen dapat dengan mudah beralih kepada perusahaan lain yang dianggap lebih menarik. Layanan yang diberikan oleh J&T Express harus ditingkatkan mulai dari kebersihan, fasilitas yang tersedia hingga pelayanan oleh karyawan yang ramah kepada konsumen agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

Konsumen pada umumnya menginginkan harga yang rendah dan kualitas yang baik. Maka penentuan tingkat harga merupakan hal yang sangat penting sebab penentuan harga yang tepat dengan menyesuaikan daya beli konsumen, dapat memberikan dampak positif dari perilaku konsumen karena pada umumnya konsumen akan memilih produk yang memiliki harga lebih terjangkau. Pada dasarnya konsumen melakukan pertimbangan utama untuk melakukan pembelian biasanya adalah tingkatan harga yang ditawarkan. Namun tidak hanya memperhatikan harga yang terjangkau, perusahaan juga harus memberikan kualitas layanan yang memuaskan konsumennya.

Pada setiap bidang bisnis, sebuah kepuasan konsumen adalah faktor penting yang harus diperhatikan oleh para manajer. Menurut Kotler (2002), agar perusahaan dapat memelihara hubungan dan meningkatkan kesejahteraan konsumen maka perusahaan harus mampu memberi kepuasan kepada konsumen dengan cara yang lebih baik dari pesaingnya. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, misalnya seperti kualitas pelayanan, dan harga. Kepuasan konsumen juga dapat berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, karena dengan tingkat kepuasan pelanggan yang rendah

memungkinkan konsumen enggan untuk kembali menjadi pelanggan dan memilih beralih ke pesaing.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farah Mutia Sari (2012) menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Grienda Agustin (2011) menyatakan hasil berbeda yaitu persepsi kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian Pamela Montung (2015) menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. I Made Juniantara (2018) dengan penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Agung Firatmadi (2017) menunjukkan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan tidak terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil kajian dari studi sebelumnya itu menunjukkan belum adanya kejelasan hubungan antar variabel. Kualitas layanan ada yang menghasilkan berpengaruh terhadap kepuasan namun ada yang tidak. Persepsi harga ada yang berpengaruh terhadap kepuasan ada yang tidak. Demikian pula antara kepuasan dengan loyalitas ada yang berpengaruh ada yang tidak. Hal demikian menginspirasi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen (Studi pada konsumen J&T Express).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen J&T Express?
- b. Apakah pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen J&T Express?
- c. Apakah pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen J&T Express?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen J&T Express.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen J&T Express.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen J&T Express.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran secara nyata oleh peneliti, karena dapat mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapatkan selama kuliah.

- b. Untuk penelitian selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau perbandingan.
- c. Menambah pengetahuan tentang ilmu pemasaran

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Peneliti diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen.
- b. Memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada loyalitas konsumen.