PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN ID EXPRESS CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

Nama : Rizki Josycha Nur Khalik

NIM : 212017360

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2021

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN ID EXPRESS CABANG PALEMBANG

Diajukan Untuk Menyusun Skripsi Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Nama : Rizki Josycha Nur Khalik

NIM : 212017360

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Rizki Josycha Nur Khalik
NIM	:	212017360
Konsentrasi	:	Pemasaran
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi,

Palembang, Maret 2021

METERAI TEMPEL
87850AHF946507831
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Rizki Josycha Nur Khalik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang
Nama	:	Rizki Josycha Nur Khalik
NIM	:	212017360
Fakutas	:	Ekonomi
Program Studi	:	Manajemen
Konsentrasi	:	Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2021

Pembimbing, I

Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN : 0206016702

Pembimbing, II

Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si
NIDN : 0221036902

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah"

(QS. Al Insyirah : 6-8)

Dengan Mengucap Rasa Syukur Alhamdullilah Kepada Allah SWT. Kupersembahkan Teruntuk Orang-Orang Yang Kusayangi :

- **Mama dan Papa tercinta, motivator dalam hidupku yang selalu mendoakan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran membesarkan sampai kini dan membimbingku sampai menyelesaikan pendidikan S1. Tak pernah cukup ku membalas cinta Papa dan Mama kepadaku.**
- **Saudara perempuan dan laki-laki yang tersayang**
- **Bapak / Ibu Dosen, Guru dan semua orang yang mendidik dan menasehatiku terutama pembimbingku yang sangat berjasa dalam pembuatan skripsi ini Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si**
- **Sahabat – sahabat terbaiku dan teman – teman seperjuangan.**
- **Almamater kebanggaanku.**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang"** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan **terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda yaitu Sugeng Surani dan Ibunda Shertini** dan kakak, adik tercinta Arum Erischa Widyowati dan Jhorico Kurniawan yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi serta yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berjada dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang yang paling baik didunia serta keluarga besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak,

maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Ibu Dr. Maftuha Nurrahmi, S.E., M.Si selaku pelaksana tugas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si dan Bapak Mister Candera, S.pd., M.M selaku Ketua Program Studi dan Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Anggreany Hustia, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua, kakak perempuan dan adik laki-laki saya yang selalu mendoakan dan terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.
9. Responden yang telah membantu memberikan jawaban untuk memberikan bahan penulisan dalam skripsi.

10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan semester akhir, terimakasih selalu mensupport, selalu membantu dan selalu ada dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terima kasih teman- teman manajemen paket I (Perdamaian) yang telah membantu dan sama-sama berjuang dalam tugas akhir.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam meyelesaikan laporan skripsi ini.

Billahi Fii Sabiilil Haq, Fastabikul Khairot

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.

Palembang, Maret 2021

Rizki Josycha Nur Khalik

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul Luar i

Halaman Judul ii

Halaman Pernyataan Bebas Plagiat iii

Halaman Pengesahan iv

Halaman Motto dan Persembahan v

Halaman Prakata vi

Daftar Isi.....ix

Daftar Tabel.....xi

Daftar Gambar xiii

Daftar Lampiran.....xiv

Abstrak xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah.....10

C. Tujuan Penelitian 10

D. Manfaat Penelitian.....11

BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori 12

B. Penelitian Sebelumnya 20

C. Kerangka Pemikiran 23

D. Hipotesis 24

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 25

B. Lokasi Penelitian 26

C. Operasional Variabel 27

D. Populasi dan Sampel.....28

E. Data Yang Digunakan 30

F. Metode Pengumpulan Data.....31

G. Analisis Data dan Teknik Aanalisis.....32

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....40

B. Pembahasan Hasil Penelitian.....71

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 84

B. Saran 85

BAGIAN AKHIR

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jasa Pengiriman Yang Dipilih Responden 6

Tabel I.2 Pendapat konsumen terhadap jasa pengiman ID Express 7

Tabel III.1 Variabel, Dimensi, Definisi Variabel, dan indikator.....27

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel X_1 (Bukti Fisik) 42

Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel X_2 (Kehandalan).....43

Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel X_3 (Daya Tanggap).....43

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel X_4 (Jaminan) 44

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel X_5 (Empati) 44

Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....45

Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas 46

Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin 47

Tabel IV.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 48

Tabel IV.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 49

Tabel IV.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....50

Tabel IV.12 Variabel Kepuasan Konsumen.....51

Tabel IV.13 Variabel Bukti Fisik 53

Tabel IV.14 Variabel Kehandalan 55

Tabel IV.15 Variabel Daya Tanggap 58

Tabel IV.16 Variabel Jaminan.....60

Tabel IV.17 Variabel Empati 62

Tabel IV.18 Analisis Regresi Linier Berganda 65

Tabel IV.19 Hasil Uji F (Simultan) 67

Tabel IV.20 Hasil Uji t.....68

Tabel IV.21 Hasil Uji Determinasi 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 6 Analisi Regresi, Hasil Uji F, Uji t, Uji R

Lampiran 7 Tabel R

Lampiran 8 Tabel F

Lampiran 9 Tabel t

Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset

Lampiran 11 Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi

Lampiran 12 Plagiarsm Checker

Lampiran 13 Sertifikat AIK

Lampiran 14 Sertifikat SPSS

Lampiran 15 Sertifikat Komputer

Lampiran 16 Sertifikat Seminar

Lampiran 17 Biodata Penulis

ABSTRAK

Rizki Josycha Nur Khalik/212017360/2021/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman ID Express cabang Palembang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman ID Express cabang Palembang selama 1 bulan terakhir yang jumlahnya 18.872 orang dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisi regresi linier berganda, uji F, uji t dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan ada pengaruh positif variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman ID Express cabang Palembang. Hasil uji hipotesis F menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman ID Express cabang Palembang. Hasil uji hipotesis t menunjukkan bahwa ada pengaruh Kehandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman ID Express cabang Palembang. sedangkan variabel Bukti Fisik dan Empati menunjukkan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman ID Express cabang Palembang. Hasil koefisien determinasi kualitas pelayanan hanya mampu berkontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada kepuasan konsumen dengan besar sumbangan yang dihasilkan sebesar 49,8%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Rizki Josycha Nur Khalik / 212017360 / 2021 / The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Using ID Express Delivery Service in Palembang Branch

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction using ID Express delivery service in Palembang branch. This type of research in this study was associative. The population in this study was the of consumers who used the service of ID Express delivery service in Palembang branch during the last 1 month, amounting to 18.872 people and the sample was 100 respondents with purposive sampling technique. The analysis method was qualitative which was then quantified. The data analysis technique in this research was multiple linear regression analysis, F test, t test and the coefficient of determination. The results of multiple linear regression analysis showed that there was positive effect on the variables of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on customer satisfaction using ID Express delivery service in Palembang branch. The results of the F hypothesis test showed that there was a significant effect of service quality on customer satisfaction using ID Express delivery service in Palembang branch. The results of the t hypothesis test indicated that there was an effect of reliability, responsiveness, and assurance on customer satisfaction using ID Express delivery service in Palembang branch. While the Physical Evidence and Empathy variables showed no significant effect on customer satisfaction using ID Express delivery service in Palembang branch. The results of the coefficient of determination of service quality were only able to contribute to changes in customer satisfaction with the resulting contribution of 49.8%.

Keywords: Service Quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and Customer satisfaction

No: 167	March 18, 2021	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini kebutuhan jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat cepat, mudah, aman dan praktis dalam hal pengiriman barang. Kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, serta berkembangnya bisnis toko online atau *e-commerce* menunjukkan tingginya antusiasme konsumen akan jasa pengiriman barang.

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Perusahaan harus mengelola dan mengkoordinasi secara tepat instrumen pemasaran yaitu *marketing mix*, agar dapat mewujudkan pemasaran yang sukses. Bauran pemasaran jasa atau *marketing mix* terdiri dari 7P, yaitu produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*),

sumber daya manusia (*people*), bukti fisik (*phsycal evidence*), dan proses (*process*). Produk (*product*) adalah mengelola unsur produk termasuk perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang ada dengan menambah dan mengambil tindakan yang lain yang mempengaruhi bermacam-macam produk atau jasa menurut Kotler dan Amstrong (2012:62). Sumber daya manusia (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen dari orang adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian, karyawan dan penampilan, karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa menurut Kotler dan Amstrong (2012:62). Proses (*process*) adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini memiliki arti sesuatu untuk menyampaikan jasa. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan senang merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian jasa itu sendiri Kotler dan Amstrong (2012:62).

Suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan pelanggan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat yang cukup. Fakta membuktikan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan dengan senang hati menyampaikan keluhannya, artinya meski pelanggan tidak menyampaikan keluhannya berarti bukan otomatis dianggap puas dengan pelayanannya.

Kepuasan konsumen menurut kotler dan keller (2016 :153), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk atau layanan (atau hasil) seperti yang diharapkan. Menurut Lewis & Booms dalam Fandy Tjiptono dan Chandra (2016:125), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Survive tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk tampil sebagai pemenang dalam persaingan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi boomerang yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari setiap pelanggan. Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Menurut Tjiptono (2014:268), definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Parasuraman (dikutip dalam Tjiptono, 2012:26), dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu : bukti langsung (*tangibles*), Kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pengukuran ini dikenal sebagai *service quality model.* Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Pada saat ini, sudah banyak perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman, khususnya jasa dalam pengiriman suatu barang mulai dari antar kota bahkan antar suatu negara, diantaranya perusahaan tersebut yaitu, J & T Express, Sicepat Express, Pos Indonesia, JNE, Tiki, ID Express dan sebagainya.

Jasa pengiriman barang menurut Moenir dalam Yudha (2011:17), adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam kegiatannya pemasaran pengiriman barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia.

Saat ini jasa pengiriman sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat. kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan jasa pengiriman yang baik, pelayanan dalam hal ini bukan hanya

sekedar melayani saja, tetapi pelayanan bagaimana perusahaan dapat memberikan perhatiannya kepada para pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pelanggan merasa puas tidak menutup kemungkinan pelanggan akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Pelayanan yang baik tidak hanya dilakukan oleh perusahaan barang tetapi dibidang jasa juga sangat diperlukan, salah satunya bidang jasa yang menangani masalah pengiriman misalnya pada jasa pengirima melalui ID Express.

ID Express adalah perusahaan PT. IDexpress Service solution yang hadir sebagai perusahaan pengiriman pertama di Indonesia yang sudah melakukan optimalisasi pengelolaan sistem dengan memakai teknologi terdepan dan juga menggunakan perangkat lunak berbasis robot dan sistem robotic yang mereka gunakan sebagai *automated guided vehice* yang memang pastinya sangat membantu untuk meningkatkan efektivitas dan juga efisiensi manajemen persediaan dan juga mereka menerapkan konsep terbaru untuk industri pengiriman yaitu konsep tersebar atau desentralisasi. Konsep desentralisasi adalah salah satu konsep terbaru yang bisa membantu kepada para pelanggan sebagai partner bisnis untuk memenangkan pasar dan bisa bersaing dengan jasa pengiriman yang lain.

Peneliti mencoba melakukan pra-riset untuk mengetahui jasa pengiriman apakah yang lebih disukai kosnumen di kota Palembang. Hasilnya sebagai berikut :

Tabel I.1

Jasa Pengiriman Yang Dipilih Responden

NO	Nama Jasa Pengiriman	Jumlah
1	J & T Express	12
2	Sicepat Express	9
3	Pos Indonesia	8
4	JNE	10
5	Tiki	7
6	ID Express	4
	Jumlah	50

Sumber : Kuesioner, 2020

Dapat dilihat dari tabel di atas tampak sumber informasi yang diperoleh tentang jasa pengiriman yang di minati cukup variatif. Dari 50 responden, mayoritas responden memilih jasa pengiriman melalui J&T Express sebanyak 12 responden (24%), jasa pengiriman melaui Sicepat Express sebanyak 10 responden (20%), jasa pengiriman melalui Pos Indonesia (16%), jasa pengiriman melalui JNE sebanyak 10 responden (20%), jasa pengiriman melalui Tiki sebanyak 7 responden (14%), dan yang terakhir jasa pengiriman melalui ID Express sebanyak 3 responden (6%).

Sedikitnya responden memilih menggunakan ID Express dapat disebabkan oleh ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan ID Express. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan ID Express belum mampu memenuhi harapan konsumen.

Hasil pengamatan peneliti di lapangan terlihat adanya gejala – gejala yang menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh ID Express cabang Palembang. Masalah yang sering dikeluhkan konsumen pengguna jasa ID Express yaitu mengenai pelayanan pegawai, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang menyebabkan sikap konsumen kurang simpatik terhadap layanan yang diberikan ID Express.

Berkaitan dengan hal tersebut maka penenliti melakukan pra-survei dengan memberikan kuesioner kepada 30 konsumen ID Express cabang Palembang. Sehingga didapatkan beberapa alasan ketidakpuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman ID Express cabang Palembang adalah :

Tabel I.2

Pendapat konsumen terhadap jasa pengiman ID Express

NO	Alasan ketidakpuasan konsumen	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1	Fasilitas penunjang dalam pengiriman ID Express belum memadai	17	13	30
2	Ketepatan waktu pengiriman yang di lakukan ID Express belum sesuai yang di harapkan konsumen	20	10	30
3	Kurangya Pegawai dalam mendengarkan keluhan keinginan konsumen yang ingin dilayani dengan baik	21	9	30
4	ID Express kurang mampu memberikan jaminan barang dalam keadaan baik saat diterima	16	14	30
5	Kurangnya kepedulian pegawai terhadap penyelesaian masalah konsumen	17	13	30

Sumber : Hasil Pra-Survei, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat beberapa alasan ketidakpuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya,

a. Fasilitas penunjang dalam pengiriman ID Express belum memadai.

   Hasil pra-survei terdapat 43% yang menyatakan puas dan 57% menyatakan tidak puas, menurut konsumen fasilitas penunjang belum memadai dalam pengiriman seperti kendaraan yang digunakan masih kurang atau sedikit sehingga banyak pengiriman yang terlambat.

b. Ketepatan waktu pengiriman yang di lakukan ID Express belum sesuai yang di harapkan konsumen.

   Hasil pra-survei terdapat 33% menyatakan puas dan 67% menyatakan tidak puas, menurut konsumen waktu estimasi pengiriman yang diberikan ID Express tidak sesuai dengan yang tertera pada aplikasi karena sering mengalami keterlambatan.

c. Kurangya Pegawai mendengar keluhan keinginan konsumen yang ingin dilayani dengan baik.

   Hasil pra-survei terdapat 30% menyatakan puas dan 70% menyatakan tidak puas, menurut konsumen petugas tidak selalu merespon keluhan konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan.

d. ID Express kurang mampu memberikan jaminan barang dalam keadaan baik saat diterima.

   Hasil pra-survei terdapat 47% menyatakan puas dan 53% menyatakan tidak puas, menurut konsumen Pengiriman barang yang lama dan barang yang sampai dalam keadaan tidak baik atau rusak yang membuat

konsumen merasa kecewa, pelayanan yang seperti ini membuat rasa kepercayaan dan rasa aman konsumen akan menurun, karena prosedur yang dilakukan dalam ID Express tidak sesuai dengan standar yang berlaku dalam ID Express

e. Kurangnya kepedulian pegawai terhadap penyelesaian masalah konsumen

Hasil pra-survei terdapat 43% menyatakan puas dan 57% menyatakan tidak puas, menurut konsumen bahwa petugas kurang mampu memahami kebutuhan konsumen dan kurang sungguh-sungguh dalam penyelesaian masalah seperti paket atau barang terdapat alamat yang kurang jelas, petugas ID Express memproses untuk pengembaliannya dalam waktu yang lama, disini terlihat bahwa petugas ID Express tidak ada kesungguhan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dilihat bahwa kondisi kepuasan konsumen pengguna jasa pengiriman ID Express cabang Palembang belum sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat dari beberapa alasan yang menarik perhatian untuk diteliti lebih lanjut, yaitu mengenai rendahnya kepuasan konsumen ID Express yang dipengaruhi oleh kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak ID Express cabang Palembang, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian :"**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang".**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
2. Adakah Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
3. Adakah Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
4. Adakah Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
5. Adakah Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
6. Adakah Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
2. Unutk Mengetahui Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.

4. Untuk Mengetahui Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman ID Express Cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penulis selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama.

3. Bagi ID Express

Para pegawai ID Express cabang Palembang dapat meningkatkan kinerja pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Afrinda Khoirista, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB), *Vol.25, No.2, Agustus 2015.*

Danang Sunyoto. 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen.* Yogyakarta: Andi

Irawan, Handi. 2012. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Elek Media Komputindo

Kotler, Philip dan keller. (2012). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Priyanto Adi Wibowo, Abid Muhtarom. (2018). Determinasi Kualitas Pelayanan : *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsivenes* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T Express Lamongan). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen , Vol.III No.2, Juni 2018*

Rambat Lupiyoadi (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Selemba Empat.

Silvana Kardinar Wijayanti, Rahim Abdullah, Sayid Saher dan Noor Hamid (2019), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Pos Indonesia (PERSERO) (Studi Kasus Pada Kantor cabang Tenggarong), *Vol.13 No.2 Tahun 2019.*

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

Sugiyon. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dam R&D. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjitono, F. (2014). *Pemasaran Jasa.* Andi Ofsset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono. Fandy. (2011). Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang.