

Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Lion Parcel

Muhammad Raffi Mirza¹, Reni Yusnita¹, Chairil Anwar^{1*}

¹Program Studi Akuntansi, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Indonesia.

Abstrak

Jasa pengiriman saat ini sedang naik daun, seiring dengan peralihan pasar dunia ke *e-commerce* yang membuat para pengusaha membutuhkan jasa pengiriman untuk mendistribusikan barangnya. Oleh karena itu, Jasa pengiriman Lion Parcel Pos Sekardangan menjadi salah satu distributor *e-commerce*. Agar reputasi Lion Parcel Pos Sekardangan tetap terjaga, peneliti melakukan penelitian untuk membuktikan dampak layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan terhadap lion parcel pos Sekardangan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan alat kuisioner. Temuan penelitian yang diperoleh menunjukkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa pengiriman lion parcel pos Sekardangan.

Kata kunci

Akuntansi; Kepuasan; Kualitas layanan; Loyalitas pelanggan

Abstract

Delivery services are currently on the rise, along with the shift of the world market to e-commerce which makes entrepreneurs need delivery services to distribute their goods. Therefore, Lion Parcel Pos Sekardangan delivery services are one of the e-commerce distributors. To maintain the reputation of Lion Parcel Pos Sekardangan, researchers conducted a study to prove the impact of service and customer satisfaction on customer loyalty to Lion Parcel Pos Sekardangan. In this study, researchers used a quantitative method with a questionnaire tool. The research findings obtained showed that service quality and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty to the Lion Parcel Pos Sekardangan delivery service.

Keywords

Accounting; Satisfaction; Service quality; Customer loyalty

Pendahuluan

Kualitas layanan serta kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pada pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan maka akan lebih loyal dan mampu mempromosikan produk atau jasa serta merek. Mutu pelayanan berpengaruh dengan kenyamanan pelanggan, yang pada gilirannya berubah tanggapan terhadap pelanggan yang sudah diterima. Beberapa dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan meliputi faktor fisik, empati, kepastian, kecepatan, dan jaminan (Nanincova, 2019).

Perkembangan dunia jasa ini telah menarik perhatian publik. Saat ini, perusahaan yang bergerak di bidang jasa menghadapi persaingan ketat dalam hal kualitas pelayanan untuk dapat bertahan di pasar. yang dilakukan oleh (Nanincova, 2019), mendukung pentingnya nilai kenyamanan pelanggan, dengan menyatakan bahwa "Pemberian layanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan." Jika pelanggan menerima layanan yang baik, mereka akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh para pegawai. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan dampak kualitas layanan dan kenyamanan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Serta berupaya meningkatkan kualitas layanan dan mengelola respons pelanggan guna membangun loyalitas pelanggan yang lebih kuat.

Kepercayaan adalah saat pelanggan bersedia mempercayai, atau bergantung pada merek dalam situasi yang berisiko karena mereka mengharapkan hasil yang positif dari merek tersebut (Sari, Aswar and Aslam, 2023). Kepercayaan memainkan peran penting dalam membangun komitmen pelanggan terhadap Lion Parcel Pos Sekardangan. Kepercayaan melibatkan kesiapan pelanggan untuk menggunakan jasa ekspedisi Lion Parcel Pos dengan keyakinan bahwa perusahaan akan memenuhi harapan mereka secara konsisten. Lion Parcel Pos juga perlu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, sambil membangun rasa percaya dan ikatan emosional yang kuat. Keputusan untuk menggunakan layanan ekspedisi tersebut semakin mudah, dan pada akhirnya pelanggan akan merasakan kepuasan yang optimal.

Penelitian berupa kompleksitas harga pokok produksi (Hilmawan, Nafis and Wicaksono, 2024) dan strategi penentuan harga pokok penjualan untuk meningkatkan daya saing UMKM (Fahriani *et al.*, 2024) telah dilaksanakan. Namun, penelitian terkait hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam menjaga loyalitas pelanggan lion parcel belum banyak dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Lion Parcel Pos Sekardangan untuk terus meningkatkan kualitasnya sebagai jasa pengiriman yang andal dan terpercaya. Aspek-aspek seperti pelayanan, pengiriman, dan kepercayaan perlu diperhatikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, topik penelitian ini menjadi menarik untuk mengkaji "Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Lion Parcel".

Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang didesain untuk menentukan pengaruh, antara variabel independen, yaitu kualitas layanan sebagai variabel bebas, dan variabel dependen, yaitu loyalitas pelanggan, ada kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (A, 2019). Metode yang digunakan dalam studi ini adalah survei, di mana responden diberikan beberapa pernyataan dalam bentuk angket. Populasi yang diteliti adalah pelanggan ekspedisi Lion Parcel Pos Sekardangan, dengan sampel yang terdiri dari 32 pelanggan. Untuk menganalisis data penelitian, peneliti menggunakan metode regresi untuk melihat pengaruh langsung, dengan menggunakan bantuan program Minitab 19.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Pada studi ini penulis. kualitas layanan (X) dianggap sebagai variabel independen; kepuasan pelanggan (Y1) dianggap sebagai variabel intervening atau mediasi; dan kesetiaan pelanggan (Y2) dianggap sebagai variabel dependen.

1. Kualitas pelayanan (X)
Kualitas pelayanan berarti produk bebas cacat atau, sesuai dengan standar (target sasaran layanan, atau persyaratan yang dapat didefinisikan, diamati, dan diukur). Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan (Ridho, Nita and Fadri, 2023). Nilai pelayanan yang disajikan oleh staf Lion Parcel Pos kepada pelanggan yang menggunakan layanan mereka dikenal sebagai kualitas pelayanan. Ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yakni *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.
2. Kepuasan Pelanggan (Y1)
Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang ditunjukkan pelanggan. Mengenai barang atau jasa setelah memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada apa yang dipikirkan dan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan pendapatan dalam jangka pendek, tetapi juga untuk membangun loyalitas dan memperkuat merek dalam jangka panjang (Sulistiono and Setiawan, 2013). Kepuasan pelanggan adalah perasaan dan penilaian Lion Parcel Pos Sekardangan tentang layanan yang mereka terima. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, indikator yang diambil yakni perasaan puas atas perhatian, dan layanan yang diberikan atau digunakan.
3. Loyalitas Konsumen (Y2)
Loyalitas secara harfiah berarti kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas didefinisikan sebagai ketika konsumen memiliki sikap baik terhadap suatu merek, berkomitmen terhadap merek tersebut, dan berniat untuk membeli merek tersebut lagi di masa mendatang. Komitmen yang kuat juga dapat mengurangi dampak negatif dari informasi buruk tentang merek, karena konsumen yang berkomitmen cenderung lebih toleran terhadap transgresi yang dianggap tidak adil (Montgomery *et al.*, 2018). Ini menunjukkan bahwa loyalitas selalu terkait dengan preferensi pelanggan, dan pembelian yang sebenarnya. Loyalitas pelanggan membantu pelanggan kembali membeli barang di Lion Parcel Pos Sekardangan. Indikator yang digunakan untuk mengukur niat membeli kembali yaitu penggunaan jasa kembali dan merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menganalisis semua pelanggan Lion Parcel Pos Sekardangan di Sidoarjo. Jumlah populasi penelitian dihitung dengan menghitung jumlah pelanggan rata-rata empat orang per hari, atau tiga puluh dua pelanggan selama periode delapan hari penelitian.

Sampling acak sederhana adalah metode pengambilan yang digunakan dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel sederhana melibatkan penentuan lokasi dan sampel dilakukan secara acak dengan menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, lalu memberikan nomor urut untuk setiap satuan sampel, dan memungkinkan untuk menggambarkan wilayah penelitian secara keseluruhan (Harahap, Sulardiono and Suprpto, 2018). Hal ini dikarenakan setiap individu memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sekarang kita memiliki besar populasi (N) dan besar sampel (n), kita dapat melakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 P &= 1 - \frac{N-1}{N} \cdot \frac{N-2}{N} \cdot \dots \cdot \frac{N-n}{N} \\
 \text{Pembatalan} &= \frac{1 \cdot N \cdot N}{N} \\
 &= \frac{n}{N} \\
 &= \frac{100}{1000} \\
 &= 10\%
 \end{aligned}$$

Metode Analisis Data

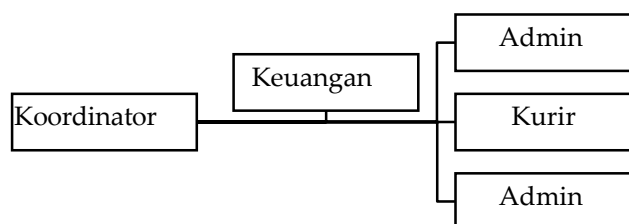
Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Proses pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam unit-unit, sintesa, penyusunan pola, pemilihan hal-hal yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh individu dan orang lain". Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam

satuan uraian dasar seperti pola, kategori, dan satuan. Tujuan dari proses ini adalah untuk menemukan tema dan membuat hipotesis kerja berdasarkan data yang diperoleh. Berikut adalah proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini.

1. Uji Validitas Data
Uji Validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Kesesuaian data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian.
2. Uji Reliabilitas Data
Reliabilitas data sebagai indikator yang menunjukkan bahwa jika suatu alat pengukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama, dan menghasilkan hasil yang relatif sama dan konsisten, maka alat pengukur tersebut dapat dianggap reliabel.
3. Uji Hipotesis Uji-t
Pada (Uji Parsial) ini menunjukkan seberapa besar dampak satu variabel bebas terhadap variasi variabel terikat. Kemudian, dilakukan pemeriksaan terhadap nilai t-hitung dan nilai t-tabel. Apabila nilai t-hitung melebihi nilai t-tabel, dan tingkat signifikansi (α) = 0,05, maka hipotesis alternatif dapat diterima, yang menandakan bahwa variabel dependen dipengaruhi secara eksklusif oleh variabel independen. Melali melihat nilai-nilai t dari setiap variabel bebas, uji ini juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar dampak masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas yang memiliki nilai t yang dominan dapat diidentifikasi sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat.

Hasil dan Pembahasan

Lion Parcel merupakan sebuah perusahaan logistik yang berdiri pada tanggal 14 Februari 2013, yang menyediakan layanan pengiriman first dan last mile untuk pengiriman baik di dalam negeri maupun internasional. Lion Parcel juga membuka peluang untuk menjalankan agen waralaba di mana agen tersebut dapat memasarkan layanan yang telah terbukti berhasil, dan dapat dimanfaatkan oleh pihak lain berdasarkan Perjanjian Waralaba. Pada tanggal 28 Febuari 2018 menjadi awal mula berdirinya Lion Parcel Pos Sekardangan. Pos Sekardangan merupakan usaha waralaba yang didirikan oleh Bapak Djulianto Peristiwaan. Lion Parcel ini juga mempunyai struktural yang cukup sederhana sebagai berikut:



Gambar 1. Stuktur Organisasi Lion Parcel Pos Sekardangan

Berikut adalah rincian mengenai tanggung jawab dari bagian di atas:

- a. Pemilik
Koordinator yang bertanggung jawab atas setiap aktivitas-aktivitas yang berada di lingkup kerja.
- b. Keuangan
Keuangan yang bertanggung jawab untuk menangih dan menghitung seluruh pemasukan dan pengeluaran yang berkoordinasi dengan koordinator dan admin.
- c. Admin
Admin yang bertanggung jawab dalam menginput data barang yang dikirim.
- d. Kurir
Kurir bertugas untuk mengambil dan mendistribusikan barang sesuai keinginan costumer.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 32 responden, penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Jasa Pengiriman Lion Parcel Pos Sekardangan Sidoarjo. Hal ini didukung oleh analisis data dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menghasilkan pembahasan sebagai berikut:

1. Uji Validasi Data

Uji Validitas adalah konsistensi antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Uji Validitas dilakukan pada setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini, di mana total variabel penelitian terdiri dari 13 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Pada pengujian Validasi memerlukan perbandingan dan signifikan untuk menilai validasi data.

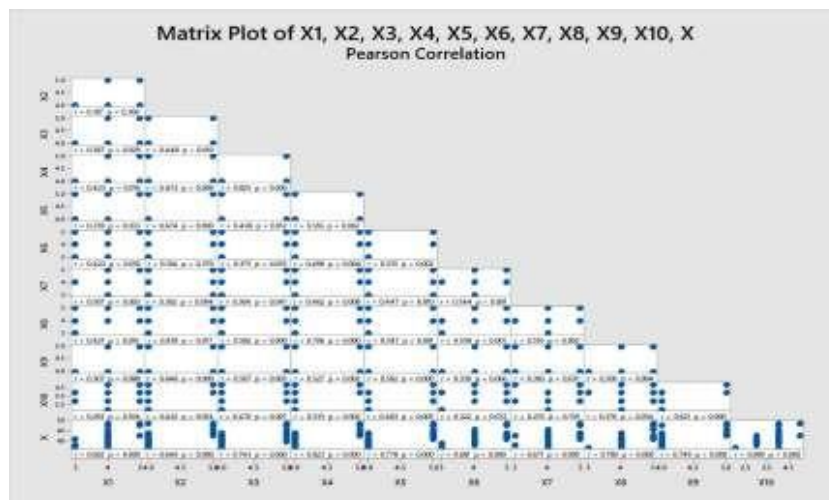
Perbandingan nilai r hitung dan rtabel

- Jika, nilai r-hitung > dari r-tabel maka data dinyatakan valid
- Jika, nilai r-hitung < dari r-tabel maka data dinyatakan tidak valid

Signifikan data

Perbandingan nilai r-hitung dan r-tabel

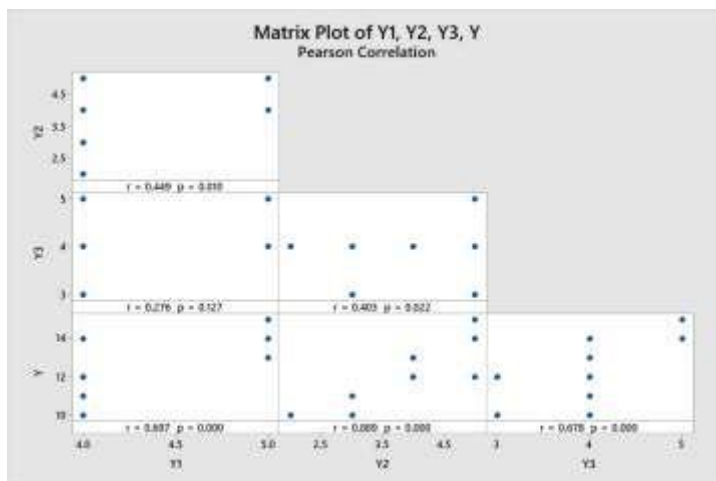
- Jika, nilai signifikan < dari 0,05 maka data dinyatakan valid
- Jika, nilai signifikan > dari 0.05 maka data dinyatakan tidak valid



Gambar 2. Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Pada hasil Statistik Uji X nilai P signifikan dibawah 0,05 maka variable x valid. Untuk mengidentifikasi nilai statistik variable x di perlukan r hitung dan rtabel. Dari hasil perhitungan peneliti di dapatkan r hitung sebesar 2,042 dan rtabel 0,3. Pada data diatas nilai X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9, dan X10 dibawah nilai rtabel maka data X dinyatakan Valid.

Pada hasil Statistik Uji Y nilai P signifikan dibawah 0,05 maka variable X valid. Untuk mengidentifikasi nilai statistik variable x di perlukan r hitung dan rtabel. Dari perhitungan peneliti di dapatkan r hitung sebesar 2,042 dan rtabel 0,3. Pada data diatas nilai Y1, Y2, dan Y3 diatas nilai rtabel maka data Y dinyatakan tidak valid.



Gambar 3. Uji Validasi Kepuasan Pelanggan

2. Uji Reabilitas

Keandalan data adalah ukuran yang menunjukkan bahwa jika suatu instrumen pengukuran digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama, dan menghasilkan hasil yang relatif serupa dan konsisten, maka instrumen pengukuran tersebut dapat dianggap dapat dipercaya". Pada pengujian Reabilitas dikatakan reliabel jika memberikan nilai. Pada pengujian Reabilitas dikatakan reliabel jika memberikan nilai.

- a. Jika, nilai cronbach Alpha > 0.60 maka data dinyatakan Realibel
- b. Jika, nilai cronbach Alpha < 0.60 maka data dinyatakan Tidak Realibel

Cronbach's Alpha

Alpha
0.8883

Gambar 4. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian reliabilitas di atas menunjukkan bahwa reliabilitas kualitas pelayanan adalah sebesar 0.8883. karena data lebih dari nilai cronbach Alpha maka data kualitas pelayanan pada Lion Parcel Pos Sekardangan dinyatakan realibel.

Cronbach's Alpha

Alpha
0.6140

Gambar 5. Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas kepuasan pelanggan sebesar 0.6140 karena data lebih dari nilai cronbach Alpha maka data kepuasan pelanggan pada Lion Parcel Pos Sekardangan dinyatakan realibel. Pada hipotesis penelitian ini diketahui t-hitung sebesar 2,042 dan t-tabel sebesar 0,349 dapat dinyatakan bahwa t-hitung lebih besar dibandingkan dengan t-tabel pada tingkat signifikansi, (α) = 0,05 peneliti menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individual.

Kesimpulan

Pada penelitian ini, untuk memahami dampak pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman Lion Parcel Pos Sekardangan, dilakukan analisis data dan diskusi. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan terhadap jasa pengiriman Lion Parcel Pos Sekardangan.

Konflik Kepentingan

Tidak ada potensi konflik kepentingan yang relevan dengan artikel ilmiah penelitian ini.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Akuntansi Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo dan *Owner* Pos sekardangan atas dukungan pelaksanaan penelitian.

Daftar Pustaka

- A, N. (2019) *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Talasalapang Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Fahriani, D. *et al.* (2024) 'Strategi Penentuan Harga Pokok Penjualan untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM', *Nusantara Entrepreneurship and Management Review*, 2(1), pp. 88–94. Available at: <https://doi.org/10.55732/nemr.v2i1.1195>.
- Harahap, M., Sulardiono, B. and Suprpto, D. (2018) 'Analisis Tingkat Kematangan Gonad Teripang Keling (*Holothuria Atra*) di Perairan Menjangan Kecil, Karimunjawa', *Management of Aquatic Resources Journal (MAQUARES)*, 7(3), pp. 263–269. Available at: <https://doi.org/10.14710/marj.v7i3.22550>.
- Hilmawan, T., Nafis, M.A.A. and Wicaksono, A. (2024) 'Mengurai Kompleksitas Harga Pokok Produksi: Pendekatan Full Costing untuk Efisiensi Harga Jual', *Nusantara Entrepreneurship and Management Review*, 2(1), pp. 70–80. Available at: <https://doi.org/10.55732/nemr.v1i2.1178>.
- Montgomery, N.V. *et al.* (2018) 'When Good Consumers Turn Bad: Psychological Contract Breach in Committed Brand Relationships', *Journal of Consumer Psychology*. Edited by A. Kirmani and M. Zhang, 28(3), pp. 437–449. Available at: <https://doi.org/10.1002/jcpy.1015>.
- Nanincova, N. (2019) 'Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro', *Agora*, 7(2).
- Ridho, A., Nita, S. and Fadri, I. (2023) 'Pengaruh Kualitas Layanan Pengaduan Publik di Pelayanan SIM Polda Metro Jaya DKI Jakarta Terhadap Kepercayaan Masyarakat', *JUDICIOUS*, 4(2), pp. 276–285. Available at: <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1408>.
- Sari, R.A., Aswar, N.F. and Aslam, A.P. (2023) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar', *Jurnal Manajemen*, 2(2), p. 119. Available at: <https://doi.org/10.26858/jm.v2i2.42329>.
- Sulistiono, S. and Setiawan, B. (2013) 'Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan Minyak Goreng Bermerek di Kota Bogor Berbasis Model Partial Least Square', *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(3), pp. 273–282. Available at: <https://doi.org/10.37641/jimkes.v1i3.276>.