

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Loyalitas artinya kesetiaan dari konsumen dalam menggunakan jasa secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Menciptakan konsumen yang setia adalah tujuan dari semua perusahaan. Sebab, mempertahankan konsumen artinya meningkatkan kelangsungan hidup perusahaan (Wayuni dan Adam, 2021). Salah satu usaha jasa yang perlu untuk meningkatkan loyalitas konsumennya adalah perusahaan ekspedisi. Sebab, semakin berkembangnya jaman membuat segala aktivitas dapat dilakukan secara digital atau *online* salah satunya adalah dengan melakukan jual beli secara *online*. Dalam menunjang kegiatan tersebut maka diperlukan adanya sebuah jasa ekspedisi yang dapat mengantarkan barang konsumen dengan baik dan terjamin keamanannya. Hal tersebut membuat mulai banyaknya jasa ekspedisi yang ada di Indonesia salah satunya adalah J&T Ekspres. Adanya persaingan yang semakin ketat, mengharuskan J&T Ekspres untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumennya agar dapat bertahanan usahanya.

J&T Express merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi di Indonesia. Sebagai perusahaan express baru di Indonesia, J&T Express siap melayani untuk mendapatkan pelayanan kiriman paket yang cepat, nyaman, dan terpercaya. Berikut adalah hasil *Top Brand Index* kategori jasa kurir di Indonesia tahun 2022:

Tabel 1.1
***Top Brand Index* Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2022**

Brand	TBI 2022	Keterangan
JNE	39,3%	Top
J&T	23,1%	Top
TIKI	11,1%	Top
Pos Indonesia	8,5%	
DHT	6,9%	

Sumber: topbrand-award.com (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.1 mengenai *Top Brand Index* kategori jasa kurir dapat diketahui jika posisi pertama dengan peroleh suara TBI sebesar 39,3% ditempati oleh JNE, pada posisi kedua dengan perolehan suara TBI sebesar 23,1% ditempati J&T, posisi ketiga dengan perolehan suara TBI sebesar 11,1% ditempati Tiki, pada posisi keempat dengan perolehan suara TBI sebesar 8,5% adalah pos Indonesia dan posisi terakhir dengan perolehan suara TBI sebesar 6,9% adalah DHT. Dari data tersebut dapat disimpulkan jika JNE lebih unggul dibandingkan dengan J&T sehingga perlu adanya usaha dari J&T agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggannya ditengah banyaknya persaingan.

J&T Express tersebar diseluruh wilayah Indonesia, salah satunya yakni di Kota Kudus. Terdapat beberapa cabang J&T Express di Kota Kudus yakni ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2
J&T Express Cabang Kudus

No.	Cabang	Alamat
1.	J&T Express Bae Kudus	Jl. Kampus UMK Kec. Bae
2.	J&T Express Kudus Kota	Jl. Cut Nyak Din No. 7 Kec. Kota Kudus
3.	J&T Express Jati Kudus 03	Dekat, Gg. Surobohing I, Ketapang, Getas Pejaten, Kec. Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59343
4.	J&T Express Patimura	Jl. Cut Nyak Din No. 1 Kec. Kota Kudus
5.	J&T Express Kaliwungu	Madaran, Mijen Kec. Kaliwungu
6.	J&T Express Locket Pasar Doro	Pendem Kulon, Jepang, Kec. Mejobo, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59381
7.	J&T Express Mejobo	Pendem Wetan, Jepang Kec. Mejobo
8.	J&T Express Jekulo	Jl. Raya Pati-Kudus No. 15 Kec. Jekulo
9.	J&T Express Kyai Telingsing	Jl. Kyai Telingsing No. 46 Kec. Kota Kudus
10.	J&T Express DP Gebog	Besito Kulon, Besito Kec. Gebog
11.	J&T Express Karangmalang	Jl. Sudimoro Karangmalang Kec. Gebog
12.	J&T Express Locket Bulung	Bulungcangkring, Kec. Jekulo, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59382

Sumber: Data Prasurvey Peneliti (2023)

Dari tabel 1.2 dapat diketahui jika J&T Express Kudus mempunyai cabang yang berjumlah 12 cabang yang terdiri dari 4 cabang di Kecamatan Kota Kudus, 2 cabang di Kecamatan Gebog, 2 cabang di Kecamatan Mejobo, 2 cabang di Kecamatan Jekulo, 1 cabang di Kecamatan Kaliwungu, 1 cabang di Kecamatan Jati dan 1 cabang di Kecamatan Bae. Namun terdapat beberapa permasalahan, pada permasalahan loyalitas konsumen terjadi pada J&T Express Kudus, yakni:

Tabel 1.3

Permasalahan Loyalitas Konsumen

No.	Nama Konsumen	Cabang	Keluhan
1.	Nuriel Verviola	Kudus Kota	Tidak rekomen memakai jasa ini karena kinerjanya buruk
2.	Tito Bimantoro	Bae	Sangat tidak profesional, kenapa pengiriman belum diterima tetapi di cek resi keterangannya sudah diterima. Hal yang sangat berbahaya. Ekspedisi yang sangat tidak rekomendasi. Tidak heran kalo ratingnya sangat jelek. Selamat jnt, semoga semakin TERPURUK!!
3.	Haris Jaya	Bae	Sangat kecewa, paket kiriman Saya tidak discan sampai terlambat pengiriman berakibat gagalnya transaksi Saya. Dan tidak akan lagi mengirim lewat J&T Bae, sangat kecewa berat.
4.	Novi Liana	Bae	Tidak rekomen, kecewa karena saat pengiriman barang selalu salah tidak sesuai dengan alamat saya. Dikirim ke rumah orang lain tanpa konfirmasi melalui wa ketika mau mengirim.

Sumber: Google Review (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.3 dapat diketahui jika terdapat tiga keluhan mengenai loyalitas konsumen J&T Express Kudus. Pertama, terdapat konsumen yang merasa jika kinerja dari J&T Express Kota Kudus kurang baik sehingga tidak

merekomendasikan untuk memakai jasa dari J&T Express. Kedua, terdapat konsumen yang mengatakan jika J&T Express Bae Kudus sangat tidak professional dikarenakan pengiriman belum diterima tetapi di cek resi keterangannya sudah diterima sehingga konsumen tidak merekomendasikan untuk menggunakan jasa J&T Express. Ketiga, terdapat konsumen yang mengatakan jika tidak akan lagi mengirim menggunakan jasa J&T Express Bae Kudus dikarenakan paket yang dikirim tidak discan hingga terjadi keterlambatan pengiriman sehingga menyebabkan transaksi yang dilakukan gagal. Keempat, konsumen menyatakan jika tidak rekomen, dikarenakan saat pengiriman barang selalu salah dalam mengirim ke alamat. Konsumen yang mengatakan tidak merekomendasikan dan tidak akan lagi menggunakan jasa J&T Express menandakan jika loyalitas konsumen J&T Express Kudus masih rendah.

Selain loyalitas konsumen, J&T Express sebagai perusahaan jasa perlu memperhatikan kepuasan konsumen atas jasanya. Kepuasan konsumen bagi sebuah perusahaan mempunyai peran yang sangat penting, sebab kepuasan pelanggan merupakan dasar untuk membentuk hubungan yang harmonis antara konsumen dengan perusahaan. Namun terdapat permasalahan mengenai kepuasan konsumen pada J&T Express Kudus yakni:

Tabel 1.4
Permasalahan Kepuasan Konsumen

No.	Nama Konsumen	Cabang	Keluhan
1.	Ai Hanaco	Bae	Pengiriman sangat lama, di keterangan barang berhenti berhari hari di cabang sini, sangat kecewa, bahkan saya sampai menanyakan berkali kali ke j&t cabang sini, sangat tidak memuaskan, sangat lama dan petugas tidak memberikan respon dengan baik
2.	Riyan Maulana	Jekulo	J&T paling busuk suruh ambil sendiri kurirnya semua pemalas gada yg mau anter.
3.	Alina Ariyani	Bae	Sangat mengecewakan, pengiriman barang sudah di tulis mudah pecah, tapi kurir tetap tidak hati hati, pengiriman barang sangat lama, ketika barang datang malah bingkai lukisan pecah. Walau pun jnt kurir harga paling ramah kantong, bukan berarti kalian bisa bekerja seandainya, kalian tetap di bayar, dan kami juga membayar. Jadi tolong untuk barang yang mau di kirim apa pun itu tetap harus di jaga dengan baik
4.	Rizal Ardiansyah	DP Gebog	Pelayanan sangat tidak memuaskan, antrian panjang tapi CS malah asik ngobrol dengan teman

Sumber: Google Review (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.4 dapat diketahui jika terdapat empat keluhan mengenai kepuasan konsumen J&T Express Kudus. Pertama, terdapat konsumen

yang mengatakan jika J&T Express Bae Kudus tidak memuaskan. Hal tersebut dikarenakan pengiriman sangat lama dan petugas tidak memberikan respon yang baik. Kedua, konsumen merasa kecewa dikarenakan barang yang dipesan sudah sampai di Kudus namun tidak kunjung dikirim. Ketiga, terdapat konsumen yang mengatakan kurir J&T Express tidak mau mengantarkan paketnya. Keempat, pelanggan menyatakan jika pelayanan tidak memuaskan dan CS mengobrol dengan teman. Dapat disimpulkan jika kepuasan konsumen J&T Express Kudus masih rendah.

Faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen adalah kepercayaan. Ketika konsumen sudah memiliki kepercayaan pada perusahaan, konsumen tersebut akan menggunakan jasa pengiriman secara berulang tanpa memikirkan kemungkinan buruk yang akan terjadi (Wahyuni dan Adam, 2021). Adanya penggunaan jasa yang berulang tersebut merupakan indikasi adanya loyalitas dari konsumen. Selain itu, kepercayaan konsumen berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan. Hendayana dan Sari (2021) menyatakan jika kepercayaan konsumen merupakan suatu harapan yang ada dalam diri konsumen bahwa perusahaan sebagai penyedia jasa apakah bisa dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya. Apabila harapan tersebut dapat terpenuhi maka konsumen akan merasa puas. Berikut adalah permasalahan terkait kepercayaan konsumen terhadap J&t Express Kudus:

Tabel 1.5
Permasalahan Kepercayaan Konsumen

No.	Nama Konsumen	Cabang	Keluhan
1.	K Stories Chanel	Pattimura	2 barang 2 resi tetapi hanya ditulis 1 resi, paket 1 hilang
2.	Vallen Vya	Bae	Kecewa dengan kurirnya, terlalu ceroboh menitipkan barang ke orang lain yang kita sendiri gak kenal. Pokoknya kecewa banget lah. Hanya karna gak bisa ditelfon lewat WA dia langsung sembarang nitipin, kan masih ada cara menelfon biasa.
3.	Fox Line	Jekulo	Parah. Barang belum ada yang nerima. Eh status udah dibikin terkirim. Ini mana barang pesananku
4.	Miaw Miaw Paws	Bae	Tolong ditingkatkan pelayanannya. Tolong barang dikirim sesuai alamat. Bukan dititipkan keorang lain. Apakah pihak J&T Dersalam mau mengganti kalua terjadi kerusakan atau kehilangan barang? Mohon jangan sembrono dalam bekerja. Jangan sia-siakan kepercayaan pelanggan. Terimakasih.

Sumber: Google Review (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.5 dapat diketahui jika terdapat empat keluhan mengenai kepuasan konsumen J&T Express Kudus. Pertama, terdapat konsumen J&T Express Pattimura Kudus yang mengatakan jika mempunyai 2 paket dengan 2

resi namun hanya di tulis 1 resi, sehingga konsumen kehilangan 1 paket. Kedua, konsumen J&T Express Bae Kudus merasa kecewa dikarenakan paket yang dipesan justru dititipkan kepada orang lain yang konsumen tidak kenal. Ketiga, konsumen J&T Express Jekulo Kudus mengatakan belum menerima barang pesanan namun status pesanan sudah dinyatakan terkirim. Keempat, konsumen J&T Express Bae Kudus mengatakan jika barang tidak dikirim ke alamat konsumen namun di titipkan kepada orang lain sehingga merasa J&T Express Bae Kudus menyia-nyiakan kepercayaan konsumen. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan konsumen terhadap J&T Express Kudus masih rendah.

Selain kepercayaan, faktor lain yang mampu mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen adalah *relationship marketing*. *Relationship marketing* merupakan upaya perusahaan guna menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen agar tercipta hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan, dengan adanya hubungan yang baik tersebut diharapkan dapat menciptakan loyalitas konsumen (Nurbakti dkk, 2022). Perusahaan yang mampu menciptakan hubungan yang baik dengan konsumennya akan menciptakan kepuasan konsumen, sebab konsumen merasa jika perusahaan menjalin hubungan dan melakukan pelayanan dengan baik. Berikut adalah permasalahan *relationship marketing* yang ada di J&T Express Kudus:

Tabel 1.6

Permasalahan *Relationship Marketing*

No.	Nama Konsumen	Cabang	Keluhan
1.	Aldi Setiawan	Kudus Kota	Counter J&T yang rewel. Saya jualan di Shopee. Nganter barang pernah kena 2 masalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Beratnya lebih dikit dari aplikasi karena <i>packing</i>, cuma beberapa ratus gram, dikenain <i>charge</i>. Jadi rugi. 2. Pernah ditolak kirim barang alasannya ke luar pulau. Sedangkan di aplikasi setuju dan sudah tercetak resi. Konyol. Semenjak itu, kalau di Shopee dapat ekspedisi J&T saya antar ke counter lain. Saya taruh sini baru kalau terpaksa saja
2.	Maulida Nida	Jekulo	Input barangnya lama sekali sampai di komplain pelanggan.
3.	Amirul Hakim	Jekulo	Kasian kalo resi otomatis, meskipun kirim pagi tapi diinputnya malam. Jadi berdampak buruk pada toko seller.
4.	Anggara Nitinugraha	Kaliwungu	Punya saya diinput dong mbak, sudah dari kemarin loh gak di input. Kena komplain dari customer nih.

Sumber: Google Review (2023)

Berdasarkan pada tabel 1.6 dapat diketahui jika terdapat empat keluhan mengenai kepuasan konsumen J&T Express Kudus. Pertama, terdapat konsumen J&T Express Kudus Kota yang merupakan *seller* Shopee mengatakan mendapatkan dua permasalahan yaitu adanya perbedaan berat barang dari aplikasi dengan barang yang kirim sehingga dikenakan *charge* yang membuat konsumen dirugikan. Selanjutnya, adanya penolakan dari pihak J&T Express dengan alasan barang dikirim keluar kota, padahal melalui aplikasi pengiriman sudah disetujui. Karena hal tersebut konsumen lebih memilih untuk mengirim melalui jasa lain dan

menggunakan jasa J&T Express jika sudah terpaksa. Kedua, konsumen J&T Express Jekulo Kudus mengatakan jika input barang sangat lama sehingga dikomplain oleh pelanggan, artinya *relationship marketing* J&T Express Jekulo Kudus masih rendah. Ketiga, konsumen J&T Express Jekulo Kudus mengatakan resi otomatis, jadi meskipun seller mengirim pagi namun tetap diinput malam, yang mana hal ini berdampak buruk bagi para *seller*. Keempat, konsumen J&T Express Kaliwungu Kudus mengatakan jika resinya belum diinput sehingga mendapatkan komplain dari pelanggannya. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut diketahui jika penjual *online* yang melakukan kerjasama dengan J&T Express Kudus mengalami banyak kendala, sehingga dapat disimpulkan bahwa *relationship marketing* yang dilakukan oleh J&T Express Kudus masih rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Yosepha (2020) dan Wayuni dan Adam (2021) menyatakan jika kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Namun hasil tidak sama diungkap oleh Apriliani dkk (2020) yang menyatakan jika kepercayaan berpengaruh negatif terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Hidayat (2019) menyatakan jika kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun hasil berbeda diungkap oleh Mawey dkk (2018) menyatakan jika kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurbakdi dan Beddu (2022) menyatakan jika *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Atmaja dan Yulinthini (2020) *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Elen dan Raymond (2020) yang menyatakan jika kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Namun hasil berbeda diungkap oleh Bintari dkk (2022) yang menyatakan jika kepuasan konsumen berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna J&T Express di Kudus)”**.

1.2. Ruang Lingkup

Untuk menghindari luasnya permasalahan, maka ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada masalah berikut:

- 1) Objek penelitian ini adalah J&T Express Kota Kudus.
- 2) Penelitian ini menjelaskan mengenai kepercayaan dan *relationship* sebagai variabel eksogen serta loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen sebagai variabel endogen.
- 3) Responden dalam penelitian ini adalah pengguna J&T Express Kota Kudus.
- 4) Jangka waktu penelitian selama 2 bulan setelah proposal mendapatkan persetujuan yaitu pada Bulan Juni 2023.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan tabel 1.3 mengenai loyalitas konsumen yang dikutip melalui *google review* konsumen merasa jika kinerja J&T Express Cabang Kudus

Kota kurang baik, sehingga tidak merekomendasikan untuk menggunakan jasa J&T Express. Konsumen mengatakan J&T Express Bae Kudus sangat tidak profesional sehingga konsumen tidak merekomendasikan untuk menggunakan jasa J&T Express. Konsumen mengatakan tidak akan lagi menggunakan jasa J&T Express Bae Kudus dikarenakan terjadi keterlambatan pengiriman. Konsumen menyatakan jika tidak rekomen, dikarenakan saat pengiriman barang selalu salah dalam mengirim ke alamat. Dapat disimpulkan loyalitas masih rendah.

- 2) Berdasarkan tabel 1.4 mengenai kepuasan konsumen yang dikutip melalui google *review* konsumen mengatakan jika jika J&T Express Bae Kudus tidak memuaskan dikarenakan pengiriman yang lama dan petugas tidak memberikan respon yang baik. Konsumen J&T Express Jekulo Kudus merasa kecewa kurir J&T tidak ada yang mau mengantarkan paketannya. Konsumen J&T Express Bae Kudus mengatakan jika mengecewakan, barang yang dipesan berupa bingkai lukisan pecah karena kurir tidak hati-hati. Konsumen mengatakan jika pelayanan J&T Express DP Gebog Kudus kurang memuaskan. Dapat disimpulkan kepuasan konsumen masih rendah.
- 3) Berdasarkan tabel 1.5 mengenai kepercayaan yang dikutip melalui google *review* konsumen J&T Express Pattimura Kudus kehilangan 1 paketnya. Konsumen J&T Express Bae Kudus merasa kecewa dikarenakan paket yang dipesan dititipkan kepada orang lain yang konsumen tidak kenal. konsumen J&T Express Jekulo Kudus mengatakan belum menerima barang pesanan namun status pesanan sudah dinyatakan terkirim. konsumen J&T Express

Bae Kudus mengatakan jika barang tidak dikirim ke alamat konsumen namun di titipkan kepada orang lain sehingga merasa J&T Express Bae Kudus menyalah-menyialahkan kepercayaan konsumen. Dapat disimpulkan kepercayaan rendah.

- 4) Berdasarkan tabel 1.6 mengenai *relationship marketing* yang dikutip melalui google *review* konsumen J&T Ekspres Kudus Kota merasa dirugikan, sebab berat paket lebih berat beberapa gram dibandingkan diaplikasi namun dikenakan *charge*. Konsumen J&T Ekspres Jekulo Kudus dan J&T Ekspres Kaliwungu Kudus menerima komplain dari *customer* nya dikarenakan paket tidak segera diproses oleh petugas. Dapat disimpulkan bahwa *relationship marketing* rendah.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dijelaskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen J&T Express Kota Kudus?
- 2) Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan konsumen J&T Express Kota Kudus?
- 3) Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen J&T Express Kota Kudus?
- 4) Bagaimana pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas konsumen J&T Express Kota Kudus?
- 5) Bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen J&T Express Kota Kudus?

- 6) Bagaimana pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen J&T Express Kudus
- 7) Bagaimana pengaruh tidak langsung *relationship marketing* terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen J&T Express Kudus

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen J&T Express Kota Kudus.
- 2) Menganalisis pengaruh *relationship marketing* terhadap kepuasan konsumen J&T Express Kota Kudus.
- 3) Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen J&T Express Kota Kudus.
- 4) Menganalisis pengaruh *relationship marketing* terhadap loyalitas konsumen J&T Express Kota Kudus.
- 5) Menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen J&T Express Kota Kudus.
- 6) Menganalisa pengaruh tidak langsung kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen J&T Express Kudus
- 7) Menganalisa pengaruh tidak langsung *relationship marketing* terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen J&T Express Kudus.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan studi yang memberikan bukti empiris terkait dengan kepercayaan, *relationship marketing*, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen serta dapat dijadikan sebagai bahan literatur untuk sumber referensi pada penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak J&T Express Kota Kudus untuk meningkatkan kepercayaan, *relationship marketing*, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen.