

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA J&T EXPRESS DI KECAMATAN BULELENG

K. A. Padmawati¹, G. P. A. J. Susila²

^{1,2} Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja
e-mail: ayunda@undiksha.ac.id, agus.jana@undiksha.ac.id

Abstrak

Studi ini memiliki tujuan untuk menguji (1) pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng, (2) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng, (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Subjek dari penelitian ini adalah pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Sedangkan untuk objek studi penelitian ini adalah variabel kepercayaan, variabel kepuasan pelanggan dan variabel loyalitas pelanggan. Rancangan studi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif kausal. Untuk penggunaan teknik pengumpulan data studi penelitian ini dengan menggunakan kuesioner, selanjutnya data penelitian ini menggunakan analisis yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil studi penelitian ini membuktikan bahwa (1) kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng.

Kata kunci: kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

Abstract

This study aims to examine the effect of (1) trust and customer satisfaction on customer loyalty to J&T Express service users in Buleleng District, (2) trust on customer loyalty to J&T Express service users in Buleleng District, (3) customer satisfaction on customer loyalty to J&T Express service users in Buleleng District. The subject of this study is the J&T Express service users in Buleleng District. While the object of this research is trust, customer satisfaction and customer loyalty. The research design used is a causal quantitative study. The data collection technique in this research is using a questionnaire, then the data is analyzed using multiple linear regression analysis. The result of the study indicate that (1) the trust and customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty to J&T Express service users in Buleleng District, (2) trust has a positive and significant effect on customer loyalty to J&T Express service users in Buleleng District, (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty to J&T Express service users in Buleleng.

Keywords : trust, customer satisfaction, customer loyalty

1. Pendahuluan

Perkembangan dibidang teknologi saat ini memberikan dampak yang sangat besar bagi perekonomian indonesia khususnya dibidang industri jasa, sehingga perlunya perusahaan yang bergerak dibidang jasa untuk terus berkreasi dan inovatif dalam memberikan pelayanan untuk dijual agar perusahaan dapat terus eksis dan bersaing. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam dunia bisnis mengakibatkan semakin tingginya kompetisi antar bisnis sehingga dari kondisi menuntut pelaku bisnis untuk dapat mengikuti kompetisi tersebut tujuannya agar tetap bisa berkembang dan tumbuh dalam menjalankan suatu bisnis tertentu. Berkembangnya teknologi sangat erat kaitannya dengan semakin banyak pelaku jual bisnis online yang terdiri dari komunitas dan perusahaan online shop yang melakukan bisnis jual beli online. Hal ini dikarenakan penggunaan teknologi dapat memberikan kemudahan seseorang dalam kegiatan belanja, jualan atau melaksanakan aktivitasnya sehari-hari secara online. Sehingga segala aktivitas seseorang baik masyarakat

maupun pelaku usaha online dapat dilakukan dengan sangat mudah. Dari banyaknya pelaku usaha dibidang jasa, bisnis jasa pengiriman barang saat ini sangat dibutuhkan untuk menunjang segala aktivitas kegiatan sehari-hari. Semakin banyaknya pelaku usaha yang menjalankan bisnis online maka semakin banyak pula masyarakat yang membutuhkan jasa pengiriman sebagai pihak perantara dalam jual beli online. Hal ini mengakibatkan banyak pilihan bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk memilih lokasi yang dapat dipercaya untuk mengirimkan barangnya, dengan pelayanan yang berkualitas dan juga harga terjangkau untuk melancarkan kegiatan pelanggan dalam proses pengiriman barang jarak jauh.

Saat ini pertumbuhan bisnis online yang pesat dapat menyebabkan tumbuhnya perusahaan ekspedisi atau disebut dengan jasa pengiriman barang. Banyaknya perusahaan ekspedisi yang berkembang di Indonesia yang membuat kompetisi dalam dunia bisnis ekspedisi (jasa pengiriman barang) semakin pesat dan menonjol akan kompleksitasnya. Setiap konsumen dan pelaku usaha bisnis online pastinya akan memilih jasa ekspedisi yang dianggap terpercaya, tercepat dan praktis sehingga perusahaan jasa ekspedisi harus mampu memberikan kepercayaan dan pelayannya kepada penggunanya. Hal ini akan terciptanya loyalitas dari pelanggan melalui berbagai cara untuk menarik konsumen dan mempertahankan pelanggannya. Akibat banyaknya jasa ekspedisi yang tersebar di Indonesia maka masyarakat harus bisa memilih ekspedisi yang tepat, terpercaya dan mampu memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepenggunanya. Berikut ini Transaksi Pengguna Jasa Ekspedisi di Kecamatan Buleleng pada periode Agustus-Oktober 2021. Dapat dilihat dari Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1. Transaksi Pengguna Jasa Ekspedisi di Kecamatan Buleleng pada periode Agustus-Oktober 2021

Bulan	J&T EXPRESS	JNE
Agustus	5977	301
September	6360	253
oktober	8408	192

Sumber : Jasa Ekspedisi (2021)

Pada Tabel 1.1 diatas, terlihat bahwa J&T Exspress menempati posisi pertama dibandingkan bisnis ekspedisi pesaing yaitu JNE dalam kategori bisnis ekspedisi (Jasa Pengiriman Barang) pada tahun 2021. Pada tahun 2021 J&T Express terus mengalami peningkatan jumlah pengguna baik dari bulan Agustus hingga Oktober 2021 sedangkan Ekpedisi pesaing mengalami penurunan pengguna dari Agustus-Oktober 2021. Hal ini membuktikan bahwa ekspedisi jasa J&T Exspress cukup terkenal, aman dan dapat dipercaya serta selalu memberikan kepuasan pelayanan yang telah diberikan sehingga akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen pelanggan yang tertanam untuk melakukan pembelian atau mendukung kembali produk atau layanan yang disukai dimasa depan, meskipun ada potensi konversi pelanggan karena pengaruh kontekstual dan upaya pemasaran (Kotler dan Keller ,2009:138). Tingginya loyalitas pelanggan terhadap pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng disebabkan karena adanya kepercayaan tinggi pelanggan terhadap merk atau perusahaan serta kepuasan pelanggan ketika menggunakan jasa J&T Express. Hal ini sesuai dengan teori dari Hasan (2013:125-127) bahwa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Kepercayaan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta memiliki pengaruh penting dan sangat mendasar untuk diperhatikan. Menurut Deutsch (2008:68) menyatakan kepercayaan adalah harapan yang didapatkan dari sekelompok orang yang bertransaksi dengan memikirkan suatu risiko. Terpenuhinya harapan pelanggan akan berdampak pada semakin tingginya kepercayaan pelanggan yang akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan namun apabila perusahaan tidak mampu memenuhi harapan pelanggan maka semakin rendahnya kepercayaan pelanggan akan akan berdampak pada

loyalitas pelanggan. Hal ini sependapat dengan teori dari Lau dan Lee (1999:52) menyatakan bahwa faktor kepercayaan (*trust*) pada suatu *brand* merupakan faktor kunci dalam membentuk loyalitas, karena pelanggan mengharapkan suatu produk atau jasa terkait memberikan hasil yang positif.

Selain kepercayaan, faktor yang mendorong loyalitas pelanggan yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terbentuk karena dihasilkan dari penggunaan produk atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kotler dan Keller (2007:p.196) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan pelanggan dengan memberikan suatu respon baik senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja dan hasil yang diharapkan. Ketika pelanggan menggunakan jasa sesuai dengan harapannya maka akan terciptanya kepuasan pelanggan. Semakin meningkatnya kepuasan pelanggan maka semakin tingginya tingkat loyalitas pelanggan, begitu juga sebaliknya rendah tingkat kepuasan pelanggan maka akan berdampak pada rendahnya tingkat loyalitas pelanggan. Hal ini sependapat dengan teori dari Tjiptono (2010:88) yang menyatakan bahwa menciptakan kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat yang berlipat ganda seperti ikatan antara perusahaan dan pelanggan menjadi selaras, membentuk suatu pembelian ulang dan terwujudnya suatu loyalitas pelanggan serta membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.

variabel kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2021) yang menyatakan bahwasanya kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta menurut Supertini, dkk (2020), yang menyatakan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan menurut penelitian yang dibuat Ambarsari (2017) menyatakan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, serta menurut Kurniati, dkk (2015) menyatakan variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka terbentuknya suatu identifikasi mengenai permasalahan sebagai berikut: (1) terjadi suatu peningkatan jasa ekspedisi J&T Express di Kecamatan Buleleng pada periode Agustus-September 2021, (2) adanya kenjangan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan dari studi penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh variabel: (1) kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Exspress di Kecamatan Buleleng, (2) kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Exspress di Kecamatan Buleleng, (3) kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Exspress di Kecamatan Buleleng.

2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Buleleng dengan sasaran pengguna jasa J&T Express. Studi ini menggunakan 11 indikator adapun sampel minimal yang dapat diperoleh adalah $11 \times 5 = 55$ dan sampel maksimalnya adalah $10 \times 11 = 110$. Sampel dalam studi ini berjumlah berjumlah 80 responden. Metode penentuan sampelnya menggunakan metode purposive sampling. Pada Studi ini terdapat 3 variabel yaitu, kepercayaan (X1), kepuasan pelanggan (X2) variabel bebas dan loyalitas pelanggan (Y) variabel terikat.

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan desain kuantitatif kasual. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Penentuan skor jawaban angket tersebut, dalam studi ini memakai skala Likert. Kriteria pemberian skor alternatif jawaban untuk setiap item antara lain:

1. Sangat Setuju (SS) memperoleh angka 5
2. Setuju (S) memperoleh angka 4
3. Ragu-Ragu (R) memperoleh angka 3
4. Tidak Setuju (TS) memperoleh angka 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) memperoleh angka 1

Dalam studi ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa besar hubungan dan dampak langsung atau tidak langsung dari kepercayaan (X_1), dan kepuasan pelanggan (X_2) loyalitas pelanggan (Y) bagi penggunaan jasa J&T Express pada Kecamatan Buleleng. Prasyarat pengujian analisis regresi linier berganda adalah dengan uji asumsi klasik, karena syarat agar dapat melakukan analisis linier berganda harus bebas dari asumsi-asumsi klasik

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis deskripsi studi menunjukkan bahwa jumlah informan laki-laki yaitu 38,8% (31 orang) sedangkan informan perempuan 61,3% (49 orang). Melihat hal tersebut dapat diakumulasikan bahwa mayoritas informan berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan karakteristik umur menunjukkan bahwa jumlah informan yang berumur antara 18-25 tahun dengan jumlah 73 orang (91,3%), informan umur 26 sampai 35 dengan jumlah 5 orang (6,3%), dan informan umur 36 sampai 45 tahun berjumlah 2 orang (2,5%). Melihat data tersebut, maka dapat disimpulkan jika informan dengan jumlah paling banyak berusia antara 18 sampai dengan 25 tahun. Sedangkan informan dengan jumlah paling sedikit berusia antara 26 sampai dengan 35 tahun.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum menggunakan model regresi untuk menguji dan menganalisis data dengan menggunakan SPSS *Statistical Package for the Social Science*. Uji asumsi klasik mampu memberikan prediksi terhadap variabel yang ditelaah. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu (residual) terdistribusi normal. Pada studi ini uji normalitas dilakukan dengan cara mengamati sebaran data pada sumbu diagonal satu grafik (Ghozali, 2011: 163). Secara statistik dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* agar mendapat data kuantitatif yang mampu mendukung gambar grafik *p-plot*. Memastikan agar data terdistribusi normal secara statistik bisa menggunakan Uji *Kolmogorov-smirnov* dan melihat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* melalui tingkat signifikansi 5%. Nilai *Asymp Sig (2-tailed)* adalah 0,080 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi dengan normal.

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji model regresi apakah ada kolinieritas antar variabel bebas. Regresi yang baik yaitu tidak terjadi kolinieritas di antara variabel bebas. cutoff yang biasa dipakai menunjukkan adanya multikolinieritas yaitu nilai *Tolerance* < 0.10 atau nilai *VIF* > 10. uji multikolinieritas, menyatakan bahwa kedua variabel bebas memiliki *tolerance* lebih dari 0,10 dan *VIF* kurang dari 10, sehingga disimpulkan bahwa model regresi dalam studi ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji Heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* menunjukkan tidak terdapat pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah 0 pada sumbu Y, sehingga disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Analisis grafik plot memiliki kelemahan cukup signifikan karena jumlah pengamatan dapat mempengaruhi hasil plotting tersebut. Sehingga perlu melakukan uji statistik yang mampu digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu uji Glejser. Uji Glejser memiliki nilai sig variabel Kepercayaan (X_1) yaitu 0,149 dan sig variabel kepuasan pelanggan (X_2) yaitu 0,739 yang mana keduanya memiliki nilai sig lebih besar dari 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

1. RyX_1X_2 dengan koefisien 0,764 menyatakan terdapat pengaruh simultan diantara kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
2. $R^2yX_1X_2$ dengan koefisien 0,584 menyatakan besar sumbangannya secara simultan dari kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yaitu 58,4%.
3. ε dengan koefisien 0,416 menyatakan besarnya pengaruh variabel lain sebesar 41,6%.
4. PyX_1 dengan koefisien 0,262 menyatakan ada pengaruh parsial dari kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan
5. P^2yX_1 dengan koefisien 0,068 menyatakan besar sumbangannya pada pengaruh parsial dari kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan yaitu 6,8%.
6. PyX_2 dengan koefisien 0,517 menyatakan ada pengaruh parsial dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan
7. P^2yX_2 dengan koefisien 0,267 menyatakan besarnya sumbangan pengaruh parsial dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 26,7%.
8. α dengan koefisien -3,107 menyatakan bisa memprediksi tingkat loyalitas pelanggan.
9. β_1 dengan koefisien 0,281 menyatakan bisa memprediksi tingkat loyalitas pelanggan
10. β_2 dengan koefisien 0,594 menyatakan bisa memprediksi tingkat loyalitas pelanggan

Pengujian Hipotesis

Hipotesis studi pertama "Ada pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng". Berdasarkan rekap uji regresi linier berganda Tabel 4.6 menunjukkan bahwa $RyX_1X_2 = 0,764$ dengan $p\text{-value } 0,000 < \alpha$ (α) 0,05, yang menyatakan bahwa menolak H_0 yang mempunyai arti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan memiliki sumbangan pengaruh sebesar 58,4%. Hasil studi penelitian ini menunjukkan bahwa sebesar 58,4% Loyalitas Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2). Sedangkan sisanya sebesar 41,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) secara simultan berpengaruh penting dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

Hipotesis penelitian kedua "Ada pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng". Berdasarkan rekap hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 4.6 menunjukkan hasil $PyX_1 = 0,262$ dengan nilai $p\text{-value } 0,020 < \alpha$ (α) 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hasilnya menolak H_0 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan dari Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), yang memiliki sumbangan pengaruh sebesar 6,8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Kepercayaan secara parsial berpengaruh dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Hipotesis dalam penelitian ketiga ini adalah "Ada pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng". Berdasarkan rekap hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 4.6 menunjukkan hasil $PyX_2 = 0,517$ dengan nilai $p\text{-value } 0,000 < \alpha$ (α) 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hasilnya menolak H_0 yang artinya memiliki pengaruh positif dan signifikan dari Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), yang memiliki sumbangan pengaruh sebesar 26,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Kepuasan Pelanggan secara parsial dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil studi penelitian yang dilakukan, menyatakan bahwa variabel bebas yaitu Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Hasan 2013:125-127) bahwa terbentuknya Loyalitas pelanggan dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Perusahaan jasa ekspedisi J&T Express di Kecamatan Buleleng dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan harus memperhatikan kepercayaan pada pelanggan terhadap merk atau perusahaan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan jasa J&T Express. Kepercayaan merupakan faktor sangat penting bagi perusahaan karena tanpa adanya kepercayaan perusahaan tidak dapat membangun hubungan dengan pelanggan. Sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan wajib diperhatikan agar dapat meningkatkan eksistensi perusahaan seiring banyaknya persaingan. Pelanggan yang memiliki kepercayaan yang tinggi dikarenakan oleh terpenuhinya harapan pelanggan sehingga memberikan suatu pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin terpenuhi harapan pelanggan maka akan mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan jasa J&T Express tersebut. Seiring banyaknya persaingan perusahaan harus menciptakan keunggulan perusahaan agar mampu lebih unggul dari pesaing dengan memperhatikan kualitas layanan, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta nilai yang diperoleh agar dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Jasa layanan ekspedisi J&T Express di Kecamatan Buleleng dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express, perusahaan harus berusaha menciptakan kepuasan pelanggan agar mampu menciptakan hubungan perusahaan dengan pelanggan agar lebih harmonis, terciptanya penggunaan jasa yang berulang-ulang serta mendorong terciptanya loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan pelanggan dengan memberikan suatu respon baik senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja dan hasil yang diharapkan. Perusahaan J&T Express akan senantiasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan mulai dari adanya jaminan perlindungan paket, adanya layanan sistem klaim dalam 1x24 jam, sampai pengembalian ongkos kirim 100% uang kembali. Dengan demikian J&T Express akan selalu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui kinerja perusahaan, hal ini tentu akan mendorong pelanggan untuk memutuskan penggunaan jasa J&T Express

Pada dasarnya, terciptanya loyalitas pelanggan tidak lepas dari kepercayaan pelanggan terhadap pengguna jasa ekspedisi J&T Express, serta adanya kepuasan dari pelanggan ketika menggunakan jasa ekspedisi J&T Express baik berupa pelayanan yang diberikan, memenuhi kebutuhan pelanggan dan lain sebagainya. Loyalitas pelanggan adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh pelanggan karena adanya komitmen pada suatu *brand* atau perusahaan. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap pengguna jasa J&T Express biasanya pelanggan akan mempertimbangkan sebelum memutuskan penggunaan jasa tersebut baik membangun rasa kepercayaan pelanggan dan mampu atau tidaknya perusahaan memberikan kepuasan kepada pelanggan tersebut. Kajian empiris yang turut berkontribusi pada studi penelitian ini adalah hasil penelitian yang sejalan dengan penelitian Supertini (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil studi penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Hal ini sesuai dengan teori yang dikembangkan oleh Lau dan Lee (1999:52) menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) pada suatu *brand* merupakan faktor kunci dalam terwujudnya loyalitas, karena adanya harapan bahwa produk atau jasa yang berkaitan akan memberikan efek yang positif.

Kepercayaan merupakan faktor yang amat penting bagi perusahaan karena tanpa kepercayaan perusahaan tidak dapat membangun hubungan dengan pelanggan. Meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap brand(merk) atau perusahaan akan memberikan manfaat yaitu meningkatnya reputasi pelanggan. Perusahaan J&T Express mampu membangun kepercayaan pelanggan agar menggunakan jasa J&T Express dengan berbagai upaya yang telah dilakukan oleh perusahaan. Sebelum pelanggan memutuskan menggunakan J&T Express sebagai jasa pengiriman barang yang tepat, pastinya pelanggan akan memikirkan terlebih dahulu apakah J&T Express mampu atau tidak memenuhi harapan pelanggan, sehingga pentingnya perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan

dikarenakan semakin terpenuhinya harapan pelanggan maka semakin tingginya kepercayaan pelanggan begitu juga sebaliknya yaitu ketika tidak terpenuhinya harapan pelanggan maka semakin berkurang kepercayaan pelanggan.

Kepercayaan adalah harapan yang diperoleh dari sekelompok orang yang bertransaksi dengan memikirkan beberapa resiko. Ketika pelanggan menggunakan jasa J&T Express tersebut pastinya ada harapan yang harus dipenuhi perusahaan serta resiko yang harus ditanggung oleh pelanggan Perusahaan J&T Express yang ada di Kecamatan Buleleng merupakan jasa pengiriman dengan memberikan layanan yang baik sehingga perusahaan ini akan selalu memenuhi harapan pelanggan dan meminimalisir resiko yang terjadi. Tidak hanya itu harga yang ditetapkan dari penggunaan jasa tersebut sesuai dengan kualitas jasanya. Oleh sebab itu saat pelanggan merasa cocok dengan perusahaan J&T Express di Kecamatan Buleleng sebagai jasa pengiriman barang, maka pelanggan akan menggunakan kembali jasa tersebut namun apabila pelanggan tidak merasa cocok ketika menggunakan jasa J&T Express maka pelanggan akan berhenti menggunakan jasa tersebut.

Kajian empiris yang turut berkontribusi pada studi penelitian ini adalah hasil penelitian yang disejalkan dengan penelitian Segara (2019) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2011:24) menyatakan menciptakan kepuasan pelanggan dapat memberi beberapa manfaat yang berlipat ganda ikatan antara perusahaan dan pelanggan menjadi selaras, membetuk pembelian yang berulang dan terwujudnya loyalitas pelanggan serta membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.

Kepuasan pelanggan akan terbentuk apabila perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik, mampu memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dan lain sebagainya yang mampu membangun perusahaan untuk lebih maju. Hal ini tentu akan menjadikan perusahaan lebih unggul dari pesaingnya. Perusahaan J&T Express di Kecamatan Buleleng selalu menawarkan jasa pengiriman barang yang berkualitas didukung dengan kinerja karyawan yang cepat, tanggap dalam bekerja sehingga tentunya akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hal ini akan mendorong pelanggan untuk menggunakan jasa J&T Express khususnya di Kecamatan Buleleng sebagai jasa pengiriman yang terbaik. Apabila pelanggan senantiasa merasa puas terhadap pengguna jasa pengiriman barang tersebut maka pelanggan akan menggunakan kembali jasa J&T Express di kemudian hari. Namun apabila perusahaan jasa J&T Express memberikan layanan jasa yang buruk dan justru mengecewakan maka pelanggan akan berpindah ke perusahaan jasa lainnya.

Perusahaan J&T Express di Kecamatan Buleleng adalah perusahaan jasa ekspedisi (Pengiriman barang) yang tersedia di Kecamatan Buleleng tepatnya berlokasi di Jalan Sahadewa Utara No. 2 Banjar Tegal, Banjar Jawa, Kec. Buleleng, Bali. Perusahaan J&T Express di Kecamatan Buleleng selalu melayani pelanggan yang ingin mengirimkan paket dengan berbagai pelayanan serta kemudahan untuk pelanggan sehingga mampu terciptanya kepuasan pelanggan

Penelitian mengenai pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, diperoleh hasil variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Kajian empiris yang turut berkontribusi pada studi penelitian ini adalah hasil penelitian yang disejalkan oleh Suparmi, dkk (2018) bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

4. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan dari pembahasan tersebut, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut.

1. Kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Artinya semakin meningkatnya tingkat kepercayaan dan kepuasan pada

pelanggan akan berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas pelanggan. Begitu juga sebaliknya berkurangnya kepercayaan dan pelanggan merasa kurang puas terhadap perusahaan maka tidak akan tercapainya loyalitas pelanggan

2. Kepercayaan memiliki positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Artinya semakin meningkatnya tingkat kepercayaan tentunya dapat menciptanya loyalitas pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Buleleng. Artinya ketika pelanggan merasa puas setelah menggunakan jasa tersebut maka hal itu akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Saran

Berdasarkan dari hasil studi penelitian baik pembahasan dan simpulan yang telah dipaparkan tersebut maka dimunculkan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk pihak perusahaan J&T Express, dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan, agar lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggannya sehingga apabila hal tersebut terpenuhi maka pelanggan akan semakin yakin bahwa kinerja perusahaan dapat dipercaya. Ketika pelanggan membangun kepercayaannya untuk memilih menggunakan jasa J&T Express khususnya di Kecamatan Buleleng maka sudah seharusnya perusahaan mewujudkan harapan pelanggan. Tidak hanya itu untuk pegawai perusahaan J&T Express agar lebih meningkatkan komunikasi yang dapat membangun hubungan dengan pelanggan, selalu meminta kritik atau saran kepada pelanggan untuk memperbaiki kinerja yang kurang baik bagi pelanggan serta berusaha jujur dan terbuka kepada pelanggan hal itu bertujuan untuk membangun kepercayaan pelanggan, selain itu untuk meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan J&T Express agar lebih memperhatikan kualitas pelayanannya seperti bersikap ramah dan memiliki empati tinggi serta lebih tanggap dan sigap apabila menerima keluhan dari pelanggan seperti keluhan paket yang tidak sampai ke tujuan, paket belum diterima oleh si penerima, pengiriman yang terlalu overload dan sebagainya. Sehingga diharapkan agar perusahaan mampu mengantisipasi resiko yang ada. Hal itu bertujuan agar tercapainya kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan sehingga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek yang serupa yaitu pengaruh kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diharapkan dapat meningkatkan studi penelitian ini melalui memperbanyak variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, menambah subjek penelitian dan dapat menambahkan berbagai sumber teori mengenai variabel yang digunakan, serta menentukan teknik analisis data yang lain agar dapat menjadi pedoman bagi peneliti-penelitian selanjutnya, dan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Daftar Pustaka

- Deutsch, & Anderson. (2008). *Complementary Therapies for Physical Therapy*. United States: Saunders Elsevier.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler & Keller. (2006). Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1, Terjemahan (Molan Benyamin). Indonesia: PT. Indeks.
- Kotler, dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip 2005, Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian, Jilid dua, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip 2011. Manajemen Pemasaran di Indonesia (edisi 1). Jakarta: Salemba Empat
- Kotler. Philip 2007. Manajemen Pemasaran. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusly). Terjemahan. Jakarta. Penerbit: PT.Prehallindo.
- Lau dan Lee, 1999. An Interated Model Of Service Loyalty . Hongkong Politecnic University Hung Hom. Knowloon.
- Tjiptono, Fandi, 2004. Manajemen Jasa, Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2010. Strategi Pemasaran, edisi 7, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, 2012. Strategi Pemasaran, edisi 3, Yogyakarta, Andi.
- Hasan. Ali. (2013). Marketing dan Kasus-kasus Pilihan.Yogyakarta: CAPS.
- Supertini, N.P.S., Telagawati.N.L.W.S., dan Yulianthini, N.N. 2020. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pusaka Kebaya di Singaraja " Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 2. No.1.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013).Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai. Himpunan Jurnal Penelitian Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Segara, C. S. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AHASS PT. TIGER DUA RIBU MEDAN.Skripsi.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Medan Area, Medan.
- Susanto.2021. " Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Weedo Niaga Global". Skripsi. Universitas Putera Batam.
- Zikmud.2003. Marketing, Southwestern Colloge Publishing.