

Pengaruh Kepercayaan dan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express Lumajang

Dodi Syahputra¹, Nawangsih², Jesi Irwanto³

STIE Widya Gama Lumajang¹²³

Email: dodiputra09@gmail.com¹

Email: lovinawang@gmail.com²

Email: jesyrwanto@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 3

Nomor 1

Bulan September

Tahun 2020

Halaman 17-24

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan meningkatnya kebutuhan hidup manusia terhadap jasa pengiriman barang. Membuat perusahaan giat berkompetisi memperebutkan pangsa pasarnya. Kepuasan pelanggan sendiri berbeda-beda setiap individunya, dipengaruhi oleh segala aspek antara lain yaitu kepercayaan dan komplain. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan komplain terhadapkepuasanpelanggan di J&T Express Lumajang. Populasi dalam penelitian ini yaitu para pelanggan yang mengirimkan paketnya kepada perusahaan J&T Express. Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 45 responden. Pengambilan sample penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan atau bersama-sama bahwa kepercayaan dan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang. Dan secara parsial kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang. Hasil dari koefisien determinasi dipengaruhi oleh 2 variabel tersebut diketahui sebesar 36,3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini.

Kata kunci : Kepercayaan, Komplain, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research was conducted based on the increasing needs of human life for freight forwarding services. Making companies actively compete for market share. Customer satisfaction itself is different for each individual, influenced by all aspects including trust and complaints. This study aims to determine the effect of trust and complaints on customer satisfaction at J&T Express Lumajang. The population in this study is the customers who sent the package to the J&T Express company. Samples taken in this study were 45 respondents. The sample of this research was simple random sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis uses multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate simultaneously or together that trust and complaints influence customer satisfaction at J&T Express Lumajang. And partially, trust affects customer satisfaction, while complaints do not affect customer satisfaction at J&T Express Lumajang. The results of the coefficient of determination are influenced by these 2 variables known to be 36.3% while the rest are influenced by variables outside this study.

Keywords: Trust, Complaint, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini sudah sangat berkembang pesat, terbukti dengan banyaknya para penjual *online* yang semakin bertambah. Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos dan Logistik Indonesia (Asperindo) menargetkan pertumbuhan rata-rata industri ini sekitar 14%-15%. Sementara total nilai pasar Asperindo tahun 2016 sudah mencapai Rp 50 triliun dari 195 anggota Asperindo. Hal ini menjadi kesempatan bagi pelaku jasa pengiriman yang mengikuti perkembangan penjual *online* untuk memenuhi kebutuhan dalam pengiriman barang yang mencakup seluruh daerah. Semakin bertumbuhnya jasa pengiriman barang menjadikan para pelaku usaha pengiriman berusaha untuk memberi yang terbaik. Konsumen menuntut adanya kualitas pelayanan yang semakin baik, dampaknya adalah perusahaan harus berpikir untuk membuat konsumen mempercayakan barangnya dan memperkecil adanya keluhan agar merasa puas terhadap pelayanan perusahaan. Meningkatnya kebutuhan manusia terhadap jasa pengiriman barang tersebut menyebabkan banyak pelaku bisnis semakin giat berkompetisi merebutkan pangsa pasarnya. Hal ini membuat perusahaan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan terus melakukan usaha untuk menarik kepuasan para pelanggannya. Disaat kompetisi ini perusahaan harus mempunyai strategi untuk mempertahankan pelanggannya agar tidak berpindah ke jasa pengiriman lain yang menawarkan berbagai layanan yang dimiliki. Beberapa jasa pengiriman yang mengalami persaingan ketat adalah perusahaan JNE, J&T, Tiki, Pos Indonesia dan DHL.

Menurut Rini Martiwi, Ahmad Ryad (2019), Sulistyan, Pradesa, & Kasim, (2017) kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pemakainya. Kepuasan pelanggan berbeda-beda setiap pelanggan dipengaruhi oleh perbandingan pelayanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Kepuasan sendiri dipengaruhi oleh dua hal yaitu kepercayaan dan komplain. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Hariyani, Yudi Rafani, (2017) dengan judul Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Ketepatan Waktu Kepuasan Pelanggan. Kedua ada pengaruh variabel yang signifikan Kepercayaan Pelanggan Kepuasan Pelanggan. Ketiga ada pengaruh yang signifikan antara variabel Ketepatan Waktu dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kepercayaan menurut (Priansa, 2017) adalah pondasi dari bisnis yang menciptakan dan membangun kepercayaan konsumen merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam menciptakan loyalitas konsumen. Oleh karena itu, perusahaan diharuskan memberikan layanan jasa yang memuaskan dan harus mempunyai karakteristik untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Penelitian terdahulu dilakukan oleh F. Diza., S. Moniharapon., (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIF Group Cabang Manado). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.

Kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tetapi, komplain sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena akan menghasilkan informasi yang baik yang bersifat positif maupun negatif yang pada akhirnya menghasilkan sebuah interaksi. Komplain adalah kesempatan untuk mempererat dan menciptakan kepuasan. Penanganan keluhan yang efektif akan dapat mengkonversi pelanggan yang dirugikan menjadi puas. Komplain dari pelanggan jangan selalu dianggap sebagai sesuatu hal yang negatif bagi perusahaan. Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka (Tjiptono, 2011). Performa perusahaan yang baik akan menciptakan kepuasan terhadap pelanggan dan akan mendorong pelanggan untuk memiliki sikap loyal kepada perusahaan. Peneliti terdahulu dilakukan oleh Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya (2015) dengan judul Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan baik hubungan simultan maupun parsial. Probabilitas pengaruh ketiga variabel terhadap kepuasan nasabah adalah *procedural justice* (0,001), *interactional justice* (0.043), dan *distributive justice* (0,000).

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu :

1. Apakah kepercayaan dan komplain berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kepercayaan dan komplain berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

Setelah dirumuskan pertanyaan pada penelitian ini, maka tujuan yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan dan komplain secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan dan komplain secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015) mengartikan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandas pada filsafat positivisme yang dipakai saat meneliti pada populasi dan sampel pengumpulan data memakai instrumen penelitian, analisis dari data yang sifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah dipakai

Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengirimkan paket di J&T Express Lumajang dan sampel yang diambil adalah sejumlah 45 responden yang telah dihitung menggunakan rumus *slovin* dengan perolehan data menggunakan pengisian kuesioner dengan skala *likert*. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan dilakukan beberapa pengujian antara lain pada uji instrumen yakni dengan uji validitas dengan batas $r > 0,3$ dan uji reliabilitas dengan batas *Cronbach Alpha* $0,60$. Kemudian pada uji uji asumsi klasik yakni uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan nilai batas asumsi $0,05$, uji multikolinieritas dengan batas nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* tidak kurang dari $0,1$ serta uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser*. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis menggunakan uji *t* atau uji parsial dengan menghitung koefisien determinasi menggunakan *R Square*. Teknik pengambilan sampel atau teknik *sampling* adalah suatu cara mengambil sampel yang *representative* dari populasi. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya (Riduwan, 2018:57). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Dikatakan *simple random sampling* karena cara pengambilan sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi itu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis faktor hasil output SPSS 16. Analisis faktor dilakukan dengan cara mengkorelasi jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya $0,3$ keatas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2012:178) jika korelasi antara skor butir dengan skor total kurang dari $0,3$ maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Rekapitulasi hasil pengujian validitas disajikan dalam tabel sebagai berikut ini :

| No | Kuesioner | r Hitung | r Minimal | Signifikan | Keterangan |
|------------------------|----------------|----------|-----------|------------|------------|
| Kepercayaan (X1) | | | | | |
| 1 | - Pernyataan 1 | 0,838 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 2 | 0,849 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 3 | 0,822 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| No | Kuesioner | r Hitung | r Minimal | Signifikan | Keterangan |
| | - Pernyataan 4 | 0,783 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| Komplain (X2) | | | | | |
| 2 | - Pernyataan 1 | 0,815 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 2 | 0,818 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 3 | 0,719 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 4 | 0,744 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | | | | | |
| 3 | - Pernyataan 1 | 0,867 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 2 | 0,876 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 3 | 0,925 | 0,3 | 0,000 | Valid |
| | - Pernyataan 4 | 0,841 | 0,3 | 0,000 | Valid |

Dari hasil perhitungan tabel koefisien korelasi setelah tahap uji validitas dari seluruh butir pernyataan variabel kepercayaan, komplain serta kepuasan pelanggan yang masing-masing memiliki 4 butir pernyataan, seluruh variabel mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari $r_{minimal}$ yaitu $0,3$. Dengan demikian bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan seluruh butir yang ada pada pernyataan instrumen penelitian dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian setelah dilakukan uji validitas tahap kedua karena dapat menggali data atau informasi yang diperlukan.

b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau presisi suatu pengukuran atau alat pengukuran. Dengan kata lain, alat ukur yang dapat mengukur secara cermat dan tepat. Uji reliabilitas data dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan pengolahan SPSS.

Dilihat dari hasil rekapitulasi pengujian reliabilitas menunjukkan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,821, variabel komplain (X2) sebesar 0,807 dan variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,836. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel tersebut yaitu variabel kepercayaan (X1), variabel komplain (X2) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah sangat reliabel, maka kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang handal karena dapat memberikan hasil yang tidak jauh berbeda jika melakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama pada waktu yang berbeda.

Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda yaitu suatu bentuk regresi yang bebas dan baik dari kekeliruan ataupun penyimpangan masalah terhadap asumsi dasar atau asumsi klasik. Dalam asumsi dasar regresi linier berganda Terdapat beberapa uji yang dilakukan diantaranya adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas. Berikut ini hasil pengujian asumsi dasar regresi linier berganda.

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 5.786 | 2.141 | | 2.702 | .010 | | |
| KEPERCAYAAN | .433 | .154 | .450 | 2.804 | .008 | .589 | 1.698 |
| KOMPLAIN | .206 | .161 | .205 | 1.277 | .208 | .589 | 1.698 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Output Analisis Data Kuesioner dengan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat model persamaan regresi yang dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = 5,786 + 0,433X_1 + 0,206X_2$$

Dari hasil persamaan linier berganda diatas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Nilai *Constant* 5,786 menunjukkan nilai kepuasan pelanggan sama dengan 5,786 jika nilai dari variabel kepercayaan (X1) dan komplain (X2) sama dengan 0.
- 2) Koefisien variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,433 (positif menunjukkan hubungan searah) menyatakan setiap kenaikan 1 (satu) variabel kepercayaan akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,433 dan sebaliknya setiap 1 (satu) variabel kepercayaan akan menurunkan kepuasan pelanggan sebesar 0,433 dengan asumsi variabel independen atau komplain (X2) adalah konstan atau tidak berubah.
- 3) Koefisien variabel komplain (X2) sebesar 0,206 (positif menunjukkan hubungan tidak searah) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel komplain akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,206 dan sebaliknya setiap 1 (satu) penurunan variabel komplain akan menurunkan kepuasan pelanggan sebesar 0,206 dengan asumsi variabel independen kepercayaan (X1) adalah konstan atau tetap tidak berubah.

Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji t

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen kepercayaan dan komplain terhadap kepuasan pelanggan maka menggunakan uji t. Hasil dari pengujian masing-masing variabel secara parsial menggunakan spss untuk uji t.

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 5.786 | 2.141 | | 2.702 | .010 | | |
| KEPERCAYAAN | .433 | .154 | .450 | 2.804 | .008 | .589 | 1.698 |
| KOMPLAIN | .206 | .161 | .205 | 1.277 | .208 | .589 | 1.698 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Output Analisis Data Kuesioner dengan SPSS, 2020

Untuk melakukan pengujian terhadap masing-masing variabel independen, maka diperlukan hasil t_{tabel} . Hasil t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% dengan derajat kebebasan $(n - 2) = 45 - 2 = 43$, maka diperoleh $t_{tabel} = \pm 2,016$. Maka kriteria pengujiannya sebagai berikut :

Jika $- t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $- t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Hipotesis Pertama

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kepercayaan secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

H_a : Terdapat pengaruh kepercayaan secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji t untuk variabel kepercayaan (X1) diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,804$ dengan tingkat signifikan 0,008. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 atau 5% didapat t_{tabel} sebesar $\pm 2,016$. Ini berarti $t_{hitung} (2,804) > t_{tabel} (2,016)$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian maka, hipotesis pertama dapat diterima, yang berarti bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang.

Hipotesis Kedua

H_0 : Tidak terdapat pengaruh komplain secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

H_a : Terdapat pengaruh komplain secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji t untuk variabel komplain (X2) diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,277$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,208. Dengan menggunakan batas signifikan 0,05 didapat t_{tabel} sebesar $\pm 2,016$. Ini berarti $t_{hitung} (1,277) < t_{tabel} (2,016)$ yang menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian maka, hipotesis kedua tidak diterima. Dengan kata lain, bahwa komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang.

b. Hasil Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kepercayaan dan komplain secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan dengan menggunakan uji F. Hasil uji F (Uji simultan) dapat dilihat sebagai berikut :

ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 111.727 | 2 | 55.863 | 11.959 | .000 ^a |
| Residual | 196.185 | 42 | 4.671 | | |
| Total | 307.911 | 44 | | | |

a. Predictors: (Constant), KOMPLAIN, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber Data: Hasil Pengolahan Kuesioner dengan SPSS, 2020

Untuk melakukan pengujian F terhadap variabel penelitian, maka diperlukan hasil F_{tabel} . Hasil F_{tabel} pada tingkat signifikan 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan $(n - k - 1) = 45 - 2 - 1 = 42$, maka diperoleh $F_{tabel} = 3,22$. Jadi kriteria pengujiannya sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Hipotesis secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kepercayaan dan komplain yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

H_a : Terdapat pengaruh kepercayaan dan komplain yang signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar 11,959 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,22 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kepercayaan dan komplain yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis yang menciptakan dan membangun kemampuan dalam memberikan kepercayaan, kebaikan hati dan integritas. Sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan yang mengirimkan paketnya, dan didukung oleh fasilitas lain seperti garansi dan *packing* kayu sehingga menjamin keamanan barang atau paket yang dikirimkan Oleh J&T Express Lumajang. Penelitian Ini *Relevan* Dengan Penelitian Terdahulu Yang Dilakukan Oleh

(Hariyani, Yudi Rafani, 2017), (F. Diza., S. Moniharapon., 2016), (Basrah Saidani, Lisa Monita Lusiana, 2019), & (Agus Supandi Soegoto, 2013) Yang Menyatakan Bahwa Variabel Kepercayaan Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kepercayaan menjadi dasar penting bagi para pelanggan yang menggunakan layanan jasa pengiriman. Oleh karena itu, pelanggan yang mengirimkan paketnya di J&T Express Lumajang merasa terpenuhi terhadap pelayanan yang diberikan

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa sebagian besar pelanggan memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap variabel kepercayaan, artinya pelanggan telah merasakan fonemana dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh J&T Express Lumajang. Dalam pernyataan kepercayaan ini, menunjukkan bahwa responden merespon baik terhadap pelayanan yang sudah sesuai diberikan oleh perusahaan.

b. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Faktor penyebabnya adalah karyawan sebagian besar tidak bersedia untuk mendengarkan dan memahami keluhan yang dirasakan oleh para pelanggannya sehingga keluhan yang diberikan kepada perusahaan tidak terselesaikan dengan tepat dan dapat menimbulkan hal negatif bagi pelanggan yang akan mengirimkan paketnya kembali. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa responden mengabaikan komplain yang tidak ditanggapi oleh perusahaan dan lebih mempertimbangkan faktor lainnya seperti lokasi perusahaan lebih dekat dengan tempat tinggal responden, harga yang ditawarkan lebih murah dari para pesaingnya serta banyaknya tawaran promosi yang memudahkan kepada para pelanggannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rini Martiwi, Ahmad Ryad, 2019) & (Rahmi Yuliana, 2012) yang menyatakan bahwa komplain tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan kondisi demikian supaya komplain maksimal dalam memberikan informasi baik positif maupun negatif, perlu adanya kepedulian dan peningkatan kesadaran karyawan. Karena apabila komplain kedepannya tetap tidak diperdulikan oleh perusahaan, para pelanggan akan merasa kecewa dan tidak akan menggunakan layanan jasa pengiriman perusahaan sehingga berpindah kepada perusahaan jasa pengiriman lainnya.

Berdasarkan penjelasan diatas perlu adanya solusi oleh perusahaan dalam penanganan keluhan pelanggan sehingga dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik supaya memberikan kesempatan pelanggan menyampaikan pesan positif maupun negatif dan menjadi hal yang dapat merubah perusahaan menjadi lebih baik.

c. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Pembahasan ini berhubungan langsung dengan hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa kepercayaan dan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang. Hasil uji F yang dilakukan membuktikan bahwa kepercayaan dan komplain berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti kedua variabel terkait dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara simultan kedua variabel kepercayaan dan komplain menunjukkan cukup kuat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga secara simultan kedua variabel independen yaitu kepercayaan dan komplain terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya yaitu (Rahmi Yuliana, 2012), (Hariyani, Yudi Rafani, 2017), dan (F. Diza., S. Moniharapon., 2016) yang menyatakan variabel kepercayaan dan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diambil dari konsep Kotler dan Ketler (2012) yaitu membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Kepercayaan dikatakan memiliki peran penting dalam kepuasan karena kepercayaan bisa diartikan juga sebagai dasar dalam membangun kepuasan seseorang terhadap perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, bermutu dan dapat diandalkan oleh para pelanggan lainnya.

Pernyataan di atas didukung sesuai penjelasan kepercayaan oleh (Priansa, 2017) kepercayaan adalah pondasi dari bisnis yang menciptakan dan membangun, kepercayaan merupakan faktor yang paling penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan komplain memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, suatu keluhan akan berpengaruh apabila para karyawan lebih banyak mendengarkan dan memahami situasi pelanggan yang merasakan kurangnya pelayanan dan memiliki empati terhadap perasaan para pelanggannya. Oleh sebab itu apabila hal tersebut terlaksana dengan baik oleh perusahaan maka komplain kepada perusahaan akan berkurang dan citra perusahaan menjadi lebih positif.

Pernyataan diatas sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Islamy, 2010) komplain merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas pelayanan, tindakan, atau tiadanya tindakan aparat yang berpengaruh kepada pelanggan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa bagaimanapun bentuk keluhan maupun komplain yang disampaikan kepada perusahaan tidaklah seberapa pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang, disamping terdapat kepercayaan yang mulai awal terbentuk. Pelanggan lebih mengutamakan kenyataan dan manfaat dari kedua variabel tersebut. Pelanggan yang tidak memperlumalahkan salah satu antara variabel kepercayaan dan komplain lebih memutuskan mengutamakan kenyataan dan manfaat dari kedua variabel dan kepuasan lebih tinggi.

Hasil penelitian ini berdasarkan uji ANOVA yang diperoleh, diketahui secara simultan variabel kepercayaan (X1) dan komplain (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,363. Yang berarti bahwa 36,3% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kedua variabel kepercayaan dan komplain, selebihnya 63,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Antara lain lokasi, kualitas pelayanan, sumber daya manusia, harga dan promosi. Karena penelitian ini hanya sebagai tambahan referensi dan informasi agar peneliti lain dapat lebih mengembangkan penelitiannya. Dari hasil penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima yang menyatakan bahwa kepercayaan dan komplain mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dari kedua variabel independen kepercayaan dan komplain, yang paling dominan ialah kepercayaan dengan koefisien 0,450 dan variabel yang berperan kecil yaitu variabel komplain dengan koefisien sebesar 0,205.

KESIMPULAN

Berdasarkan perumusan masalah, hipotesis penelitian dan pembahasan penelitian tentang pengaruh kepercayaan dan komplain terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan serta secara signifikan di J&T Express Lumajang maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Hasil penelitian bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang
- Hasil pengujian hipotesis atas komplain terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang
- Hasil pengujian atas kepercayaan dan komplain secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ini menunjukkan bahwa secara simultan dan signifikan kepercayaan dan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 36,3% hal ini berarti 36,3% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel kepercayaan dan komplain, sedangkan sisanya yaitu 63,7% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Salim, M. Setiawan, R. Rofiaty, F. R. (2018). *Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking*. 21(3), 404–416.
- Agus Supandi Soegoto. (2013). *Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. 1(3), 1271–1283.
- Basrah Saidani, Lisa Monita Lusiana, S. A. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee*. 10(2), 425–444.
- Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya. (2015). *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*. 1(1), 1–7.
- Concepcio'n Varela-Neira, R. V.-C. and V. I. (2010). *Explaining customer satisfaction with complaint handling*. 28(2), 88–112.
- F. Diza., S. Moniharapon., I. W. . O. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. 4(1), 109–119.
- HARIYANI, YUDI RAFANI, A. (2017). *Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)*. 17(2), 49–61.
- Islamy, I. (2010). *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas pelayanan Publik*. Universitas Brawijaya.
- Nofal Supriaddin, Alida Palilati, Hasanuddin Bua, P., & Jusuf., H. (2015). *The Effect Of Complaint Handling Towards Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi*. 4(6), 1–10.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Rahmi Yuliana. (2012). *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang*. 4(2), 39–52.
- Rini Martiwi, Ahmad Ryad, E. K. (2019a). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta. Vol 17 No.*
- Rini Martiwi, Ahmad Ryad, E. K. (2019b). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta*. 17(1), 28–38.
- Sulistyan, R. B., Pradesa, H. A., & Kasim, K. T. (2017). *Peran Mediasi Kepuasan dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Retensi Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di*

