

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi, layanan pengiriman telah menjadi salah satu faktor terpenting dalam meningkatkan operasi perdagangan dan distribusi produk. Meningkatnya kompleksitas kebutuhan konsumen dan pertumbuhan bisnis memberikan tekanan pada perusahaan pengiriman untuk mempertahankan tingkat operasi mereka saat ini dan memberikan solusi logistik yang efisien. Layanan kurir tidak hanya mengangkut barang dari satu lokasi ke lokasi lain, tetapi juga berfungsi sebagai sarana perdagangan yang efektif di seluruh daerah.

Saat ini bisnis penyediaan layanan kepada masyarakat umum sangat dibutuhkan dengan banyaknya kegiatan yang dilakukan secara mendadak, mulai dari pengambilan bahan pokok, pelengkap, dan kebutuhan lainnya. Ada beberapa perusahaan besar yang mengkhususkan diri dalam jasa pengiriman, termasuk Pos Indonesia, TIKI, JNE, FedEx, J&T Express, SiCepat, Ninja Xpress, Wahana, Indah Logistics, Pandu Logistics, dan beberapa perusahaan logistik lainnya (Nur Indah Sari, 2021).

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau biasa disebut JNE berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990 dengan memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabean/ impor kiriman barang/ dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. JNE adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman milik swasta. Kantor Pusat JNE terletak di Jakarta. Agar dapat bersaing dengan perusahaan jasa pengiriman lainnya, JNE telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggannya. Kantor pelayanan jasa pengiriman milik JNE sudah banyak tersebar di kota-kota besar di Indonesia seperti Bandung, Yogyakarta, Medan, Lampung, Aceh, dan lain-lain. Di Aceh sendiri PT. JNE kantor pelayanan maupun kantor agen-agen JNE sudah banyak tersebar, hal ini berguna agar memudahkan para pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang milik JNE.

Berdasarkan data *Top Brand Index* yang dapat dilihat pada Lampiran I, jasa pengiriman JNE *Express* mengalami penurunan persentase pengguna jasa layanan tersebut pada dua tahun terakhir. Dimana ada tahun 2022 tingkat pengguna jasa pengiriman JNE *Express* di Indonesia mencapai 39,3% dan menduduki peringkat pertama sebagai jasa pengiriman terbaik pada tahun tersebut, sedangkan pada tahun 2023 JNE *express* penurunan persentase pengguna jasa layanan JNE *Express* yaitu menjadi 29,10% dan pada tahun 2024 JNE *Express* mengalami penurunan Kembali persentase pengguna menjadi 11,50% dan tidak lagi menduduki pemegang *Top Brand* Jasa layanan ekspedisi di Indonesia. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada JNE Cabang Kota Lhokseumawe, salah satu pegawai mengatakan persentase pengguna jasa layanan JNE dikota Lhokseumawe cenderung stagnan.

Regresi linier berganda adalah regresi dengan satu variabel dependen (tidak bebas) dan lebih dari satu variabel independen (bebas). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel, apakah masing-masing variabel independen memiliki hubungan positif atau negatif, dan untuk mengetahui apakah nilai variabel independen dipengaruhi oleh kenaikan atau penurunan (Adiguno et al., 2022). Penggunaan metode tersebut pada penelitian ini sangat selaras dengan adanya variabel pengaruh dan dipengaruhi dengan ini variabel yang mempengaruhi (independen) adalah variabel kualitas layanan, variabel harga dan variabel privasi, sedangkan variabel dipengaruhi (dependen) adalah variabel loyalitas pelanggan.

Penelitian mengenai loyalitas pelanggan sudah beberapa kali dilakukan dan mendapatkan hasil yang tidak konsisten pada variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang dilakukan (Karami & Syahputra, 2021) pada JNE Cabang Bandung menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan penelitian yang dilakukan oleh (Permatasari & Handoyo, 2023) pada JNE Cabang Jakarta memnyatakan bahwa kualitas layanan tidak memberikan pengaruh pada loyalitas pelanggan.

Pada variabel pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan juga terdapat hasil yang tidak konsisten dari penelitian yang dilakukan sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Sartika & Lusiah, 2022) pada JNE Cabang Katamso Medan menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan

terhadap loyalitas konsumen pada JNE cabang Katamso Medan. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan (Manajemen & Keuangan, 2016) pada JNE Kota Langsa menyatakan bahwa harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada PT.TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi penelitian yang dilakukan sebelumnya karena terdapat hasil yang tidak konsisten antara penelitian penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Dari penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Privasi Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan JNE *Express* Kota Lhokseumawe** “. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan, harga dan privasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas maka pada penelitian ini terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan JNE *Express* Kota Lhokseumawe ?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan JNE *Express* Kota Lhokseumawe ?
3. Bagaimana pengaruh privasi terhadap loyalitas pelanggan JNE *Express* Kota Lhokseumawe ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan JNE *Express* Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan JNE *Express* Kota Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh privasi terhadap loyalitas pelanggan JNE *Express* Kota Lhokseumawe.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti bagi mahasiswa, jurusan, maupun Perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Memberikan manfaat bagi peneliti untuk memperdalam pengetahuan, wawasan dan kemampuan untuk mengetahui serta mempelajari apa saja faktor-faktor yang harus diperhatikan untuk mendapatkan loyalitas dari pelanggan.

2. Bagi jurusan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Teknik Industri sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya

#### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada pelanggan JNE Express Cabang Kota Lhokseumawe.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel kualitas layanan, harga dan privasi pelanggan.
3. Penelitian ini berfokus pada penerimaan barang/paket yang diterima JNE Express Cabang Kota Lhokseumawe.