

**THE INFLUENCE OF EXPEDITION COURIERS, INFORMATIONS SYSTEMS AND CONSUMER COMPLAINTS ON THE EXPEDITION WITH SERVICE QUALITY AS A MEDIATING VARIABLE TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION
(AT PT JNE EXPRESS BRACH SEMARANG)**

Teguh Cahyanto Wicaksono ¹⁾, Heru Sri Wulan SE.MM. ²⁾, Patricia Dhiana Paramita SE. MM ³⁾

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

^{2) ³⁾ Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang}

ABSTRAK

Industri jasa kiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat tahun demi tahun. JNE adalah perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara ONLINE yang tersebar luas di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan memediasi pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan komplain konsumen terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan untuk pengambilan sample adalah metode *Slovin*. Metode *Slovin* digunakan jika jumlah populasinya diketahui. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan 10 persen dari jumlah keseluruhan di bulan juni. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Kata kunci : Kurir Ekspedisi, Sistem Informasi, Komplain Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACTION

The shipping service industry in Indonesia is an industry that has a very rapid growth rate year after year. JNE is the largest courier and logistics company that is supported ONLINE that is widespread in Indonesia. This study aims to determine the effect of service quality mediating the influence of expedition couriers, information systems and consumer complaints on customer satisfaction. The method used for sampling is the Slovin method. The Slovin method is used if the population is known. In sampling the authors used 10 percent of the total in June. The technique used in this study is multiple linear regression.

Keywords: Expedition Courier, Information System, Consumer Complaints, Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Tingginya kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman barang, menjadi sebuah peluang bisnis tersendiri bagi para pelaku bisnis ekspedisi. Hal ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan yang melebarkan sayap di bidang pengiriman barang. Industri jasa kiriman barang di Indonesia merupakan industri yang tingkat pertumbuhannya sangat pesat tahun demi tahun. Hal ini bisa terlihat dari banyaknya perusahaan jasa yang terus bertambah dan berkembang pada saat ini demi memenuhi tuntutan pertumbuhan perusahaan yang sangat membutuhkan dukungan dari industri ini, sehingga perusahaan mengalami kemudahan dalam pengiriman barang. JNE adalah perusahaan kurir dan logistik terbesar yang didukung secara ONLINE yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman Express, penanganan kepabeanaan serta

distribusi di Indonesia. Layanan Regular mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia. Produk layanan kami sangat bervariasi namun YES (Yakin Esok Sampai) yang disertai laporan penyampaian secara otomatis melalui layanan SMS adalah merupakan produk andalan JNE saat ini. Walaupun layanan JNE berpengaruh terhadap faktor lain seperti cuaca dan layanan penerbangan, namun dengan adanya jaminan uang kembali merupakan komitmen JNE untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar – benar puas, mereka akan menjadi

konsumen tetap serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa di tempat yang sama. Seiring bertambahnya jumlah konsumen di JNE tidak diimbangi dengan kualitas yang tinggi pula yang mengakibatkan banyaknya komplain dari konsumen. Beberapa keluhan dari konsumen akan kualitas pelayanan JNE antara lain :

1. Paket yang dikirim tidak tepat waktu.
2. Pengambilan paket yang tidak terkirim karena alamatnya tidak jelas di informasikan kepada pengirim dalam waktu yang lama.
3. Paket yang berbentuk makanan terkadang sampai di penerima dalam keadaan rusak.

Lokasi kantor cabang hanya berada di kota besar sehingga ada beberapa pelanggan yang berada di jauh kota kesulitan dalam pengambilan barang. Kepuasan menjadi sebuah ukuran yang diberikan oleh setiap perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pada setiap pelanggannya. Dalam konteks teori perilaku konsumen. Kepuasan di definisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variabel kurir ekspedisi, sistem informasi, komplain konsumen dan kualitas pelayanan yang dipandang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Serta variabel kurir ekspedisi, sistem informasi dan komplain konsumen yang dipandang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh kurir ekspedisi terhadap kualitas pelayanan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh sistem informasi terhadap kualitas pelayanan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh komplain konsumen terhadap kualitas pelayanan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
4. Bagaimana Pengaruh kurir ekspedisi terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?

5. Bagaimana Pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
6. Bagaimana Pengaruh komplain konsumen terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
7. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
8. Apakah kualitas pelayanan memediasi pengaruh kurir ekspedisi terhadap kepuasan pelanggan ?
9. Apakah kualitas pelayanan memediasi pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan ?
10. Apakah kualitas pelayanan memediasi pengaruh komplain konsumen terhadap kepuasan pelanggan ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh kurir ekspedisi terhadap kualitas pelayanan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
2. Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh sistem informasi terhadap kualitas pelayanan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
3. Untuk mengetahui pengaruh komplain konsumen terhadap kualitas pelayanan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
4. Untuk mengetahui Pengaruh kurir ekspedisi terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
5. Untuk mengetahui Pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
6. Untuk mengetahui Pengaruh komplain konsumen terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di JNE EXPRESS Cabang Semarang ?
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan memediasi pengaruh kurir ekspedisi terhadap kepuasan pelanggan ?
9. Untuk mengetahui kualitas pelayanan memediasi pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan ?
10. Untuk mengetahui kualitas pelayanan memediasi pengaruh komplain konsumen terhadap kepuasan pelanggan ?

TELAAH PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang memiliki arti cukup baik atau memadai dan “*facio*” artinya memiliki atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Oliver sebagaimana dikutip Tjiptono&Chandra (2013) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Mamang Etta dan Sopian (2013) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kajian literature kepuasan pelanggan yang dilakukan Giese&Cote yang dikutip Nasution (2015) yang mendefinisikan :

1. Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional atau kognitif.
2. Respon tersebut menyangkut fokus ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya.
3. Respon terjadi pada waktu setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain.

Menurut Lovelock sebagaimana dikutip Rangkuti (2013) menemukan bahwa konsumen mempunyai kriteria yang pada dasarnya indentik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Kriteria tersebut adalah :

1. *Reliability*/kehandalan adalah Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
2. *Responsiveness*/cepat tanggap adalah kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance*/jaminan adalah pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Emphaty*/empati yaitu upaya memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles*/kasat mata yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu setandar kualitas tertentu dan oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja/*performance* perusahaan menurut Ghaspersz (2013). menurut Ghaspersz (2013) memberikan definisi tentang pelanggan :

1. Pelanggan adalah orang yang tidak bergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung pada pelanggan.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada kebutuhannya.
3. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.

Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Kualitas Pelayanan

Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas layanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survey atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan. Menurut J.supranto (2013) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi pengedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Menurut Gronroos dalam Ratminto (2015) adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kualitas pelayanan sangat penting bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan. Menurut kotler (2013) kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk katrakteristik barang dan jasa yang menunjukkan

kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sector jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Kurir Ekspedisi

Pengiriman adalah suatu kegiatan untuk mengantarkan barang atau dokumen dari tempat satu ke tempat lainnya yang berbeda. Pengiriman barang merupakan suatu proses pengangkutan barang-barang dengan tepat waktu. Sebetulnya soal ketepatan waktu pengiriman barang ini menjadi perhatian serius bagi perusahaan ekspedisi. Perusahaan tidak asal-asalan merumuskan waktu pengiriman barang. Pada prinsipnya, semua perusahaan ekspedisi/kargo ingin sesegera mungkin mengirimkan barang ke alamat tujuan, tentunya disesuaikan dengan jenis layanan paket yang dipilih konsumen. Perusahaan sadar akan bisnis ekspedisi ini yang utama adalah kecepatan. Kepercayaan pelanggan terhadap merek juga mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. *Service quality* sebagai alat persaingan yang ampuh untuk mempertahankan pelanggan serta membangun standar kualitas yang *excellence*. Seorang kurir memiliki tugas diantaranya adalah:

1. Mengirimkan barang tepat waktu
2. Memastikan jika barang tersebut diterima oleh pelanggan atau konsumen dalam keadaan baik dan tidak rusak.
3. Menjaga kerahasiaan barang dan juga keamanan dari dokumen yang dikirimkan.
4. Memeriksa lebih dulu barang yang akan dikirimkan supaya tidak terjadi kesalahan pengiriman.
5. Membantu memeriksa dan mengemas barang supaya bisa layak antar dan tidak rusak dalam pengiriman.
6. Membantu mengecek atau memeriksa strok barang yang ada.
7. Menjaga hubungan baik dengan para pelanggan.
8. Mengambil barang atau dokumen dari para konsumen.

Sistem Informasi

Kegiatan yang ada pada bisnis ekspedisi pengiriman barang salah satunya adalah

administrasi dalam pengelolaan data pengiriman barang. Kendala yang terjadi yaitu kehilangan data karena kurang tertib administrasi, kekeliruan data atau kurang lengkapnya data pengiriman barang akan membuat jasa ekspedisi ini terhambat dalam pengiriman barang. Pembagian kerja masing-masing kurir merupakan hal rumit sehingga bagian admin harus mengetahui kurir yang dapat melakukan kegiatan pengiriman barang. Pengiriman barang bisa terjadi tepat waktu atau jika terjadi kendala maka bisa menyebabkan lama dalam pengiriman. Hal ini membuat konsumen ingin mengetahui *tracking* dari pengiriman barangnya jika belum menggunakan sistem maka proses pelacakan barang akan sulit dilakukan. Hal inilah yang menyebabkan seringkali terjadi kesalahpahaman antara perusahaan dan kurir ataupun dengan operator yang dapat mengakibatkan kerugian waktu dan biaya. Menurut Tata Sutabri (2012) secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsure, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain. Menurut Jogiyanto (2013) pengertian sistem yang dapat didefinisikan dengan pendekatan komponen yaitu “kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu”.

Komplain Konsumen

Dalam usaha membenahan perusahaan harus memiliki prinsip bahwa keluhan merupakan peluang bukan suatu masalah. Perusahaan dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan cara mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan, dan mendengar keluhan pelanggan. Untuk itu perusahaan membutuhkan staf khusus sebagai komunikator yang menangani segala sesuatu yang ada hubungannya antara pelanggan dengan perusahaan. Komunikator akan memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan.

Disamping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi berbagai hal yang ada kaitannya dengan sebuah produk perusahaan secara keseluruhan. Menurut Yosol Iriantara (2014) *customer relations* adalah hubungan antara perusahaan dengan pelanggan sebagai salah satu stakeholders dalam membangun opini public agar tercipta kepercayaan pelanggan

dan citra positif perusahaan. Menurut Rosady Ruslan (2013) *service Of Excellence* adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya.

Sedangkan untuk pelanggan merasa dirinya di pentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. Fungsi dari *service of excellence* atau memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan adalah bagaimana upaya meningkatkan kemampuan personil perusahaan yang bersangkutan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pihak pelanggannya sehingga diharapkan mampu mempertahankan loyalitas atau kepercayaan konsumen untuk tetap menggunakan produk barang atau jasa perusahaan yang ditawarkan tersebut tanpa melirik produk lainnya. Menurut kasmir (2014) ada beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan.

1. Beri kesempatan pelanggan berbicara, sebagai karyawan harus memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengemukakan keinginannya dalam hal ini petugas komunikator harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
2. Selama pelanggan mengemukakan pendapatnya, karyawan mendengarkan dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung pelanggan.
3. Jangan menyela pembicaraan sebelum pelanggan selesai bicara.
4. Ajukan pertanyaan setelah pelanggan selesai berbicara.
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
6. Jangan mendebat pelanggan.
7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.
8. Jangan menangani yang hal-hal yang bukan pekerjaannya.
9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kurir Ekspedisi Terhadap Kualitas Pelayanan

kurir adalah suatu utusan yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat. Keterlambatan pengiriman akan menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu peningkatan

kinerja kurir ekspedisi akan meningkatkan pula kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Supiani (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kurir ekspedisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : kurir ekspedisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Sistem informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Suharno Pawirosumarto (2014) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Komplain Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

Penanganan komplain pelanggan pada perusahaan jasa saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila konsumen merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka konsumen akan dengan mudahnya untuk berpindah ke perusahaan lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik. Hal ini didukung oleh penelitian dari Victory Salay (2016) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa komplain konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Komplain konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Kurir Ekspedisi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kurir adalah suatu utusan yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat. Keterlambatan

pengiriman akan menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu peningkatan kinerja kurir ekspedisi akan meningkatkan pula kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Aminah (2013) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kurir ekspedisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Kurir ekspedisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sistem informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Hal ini didukung oleh penelitian dari Nuryasin (2016) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Sistem Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Komplain Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan

Penanganan komplain konsumen pada perusahaan jasa saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu perusahaan dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila konsumen merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka konsumen akan dengan mudahnya untuk berpindah ke perusahaan lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik. Hal ini didukung oleh penelitian dari Lina Marlina (2014) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa komplain konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H6 : Komplain Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan

oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan sesuatu. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian dari Ida Ayu Inten Surya Utami (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa komplain konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H7 : Komplain konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Memediasi Kurir Ekspedisi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengaruh kualitas pelayanan dalam memediasi sangat berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini didukung oleh penelitian dari Happy Widia Antika (2015) yang dalam penelitiannya berjudul pengaruh kinerja ekspedisi dan customer value serta kualitas pelayanan sebagai variabel intervening terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil bahwa variabel kualitas memediasi terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara signifikan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H8 : kualitas pelayanan memediasi kurir ekspedisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Memediasi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian dari Gunadi (2013) yang berjudul kualitas pelayanan sebagai variabel intervening antara sistem informasi dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pelanggan. Yang menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan memediasi sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara signifikan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H9 : kualitas pelayanan memediasi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Memediasi Komplain Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian dari Nunung Ghoniyah (2012) yang berjudul perilaku komplain dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening, dengan hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan memediasi komplain konsumen dan berpengaruh positif secara signifikan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H10 : kualitas pelayanan memediasi Komplain konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Penguraian difinisi operasional pada variabel-variabel yang akan diteliti adalah merupakan bentuk cara untuk mempermudah pengukuran variabel penelitian. Serta untuk memberikan batasan pada objek yang akan diteliti. Dfinisi operasional dari variabel yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti. Sebuah masalah dapat terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Menurut sugiyono (2013) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Variabel ini disebut dependen karena variabel ini dipengaruhi dan terikat oleh variabel independen. Yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y2).

Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan/timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent, variabel pengaruh, variabel perlakuan, variabel treatment dan variabel risiko. Variabel independen merupakan variabel yang bebas atau tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kurir

ekspedisi X1, sistem informasi X2 dan Komplain pelanggan X3.

Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel penyela atau *mediating*. Variabel ini memiliki fungsi untuk memediasi hubungan antara variabel independen dan dependen, (Sugiyono 2016). Secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen. Keberadaan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bergantung pada keberadaan variabel intervening karena variabel independen harus mempengaruhi variabel intervening. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah kualitas pelayanan (Y2).

Populasi

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dapat didefinisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan JNE cabang Semarang sehingga objek ini dapat menjadi sumber data.

Sampel

pengertian sampel menurut Sugiyono (2016) adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sedangkan menurut Arikunto (2014) penentuan pengambilan sample sebagai berikut:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga, dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, karena ini menyangkut banyak sedikitnya dana.

Metode yang digunakan untuk pengambilan sample adalah metode *Slovin*. Metode *Slovin* digunakan jika jumlah populasinya diketahui (Arikunto, 2014).

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi terbanyak (bulan juni)

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (10 %) maka,

$$n = \frac{1125}{1 + 1125(10\%)^2}$$

$$n = \frac{1125}{1 + 1125(0,01)}$$

$$n = \frac{1125}{1 + 11,25}$$

$$n = \frac{1125}{12,25}$$

$$n = 91,8 = 92$$

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Pada penelitian ini memakai sistem penelitian kausal, karena perlu melihat satu variabel atau lebih yang menyebabkan atau menjadi determinan terhadap variabel lain, (Sugiyono, 2016). Pendekatan yang dipakai pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu suatu bentuk pendekatan di dalam penelitian yang menekankan kepada keluasan informasi sehingga metode ini sesuai untuk populasi yang luas dengan variabel yang terbatas, sehingga data atau hasil riset dianggap sebagai representasi dari seluruh populasi, (Sugiyono, 2016). Ada dua jenis data yang dipakai pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Penjelasan dari jenis data ini adalah sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau pihak pertama (Sugiyono 2016). Data primer yang terdapat pada penelitian ini adalah jawaban responden terhadap daftar pertanyaan atau kuisioner.
- b. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pihak kedua atau tangan kedua (Sugiyono, 2016), seperti studi kepustakaan, internet, dan wawancara.

Metode Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data yang dilakukan peneliti pada penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden penelitian. Peneliti tidak perlu memberikan instruksi secara langsung kepada responden penelitian, karena pada kuesioner telah dicantumkan penjelasan cara pengisian kuesioner, sehingga diasumsikan bahwa responden penelitian dapat memahami cara pengisian kuesioner yang benar. Selain itu, untuk mendapatkan data yang diperlukan guna menunjang penelitian maka dibutuhkan beberapa teknik pengumpulan data.

Dalam penelitian ini dapat dikumpulkan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, terdiri dari :

a. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden mahasiswa reguler strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis ataupun pihak perusahaan JNE Cabang Semarang dengan tujuan memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. Kuesioner

Kuesioner ini akan dibagikan kepada responden dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti secara berstruktur yang dianggap perlu. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan JNE Cabang Semarang yang dijadikan sampel dalam penelitian dan hasilnya akan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik.

2. Studi kepustakaan

- a. Dengan studi kepustakaan peneliti berusaha untuk memperoleh berbagai informasi sebanyak-banyaknya untuk dijadikan sebagai dasar teori dan acuan dalam mengolah data, dengan cara membaca, mempelajari, menelaah dan mengkaji literatur-literatur berupa buku-buku, jurnal, makalah, dan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Peneliti juga berusaha mengumpulkan, mempelajari, dan menelaah data-data sekunder yang berhubungan dengan objek yang akan penulis teliti.

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item- total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif pada signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel maka data tidak valid.

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0.00 - 0.199	Sangat rendah
0.20 - 0.399	Rendah
0.40 - 0.599	Sedang
0.60 - 0.799	Kuat
0.80 - 1.000	Sangat kuat

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Uji reliabilitas merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Uji reliabilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing- masing variabel. *Cronbach alpha* (α) digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing- masing variabel dikatakan reliabel atau handal jika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0.60. ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kurang pahaman responden dalam menjawab item- item pertanyaan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji *normalitas* bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi linier berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendeteksi normal (Ghozali, 2016). Cara menguji normalitas *residual* dengan uji statistik *non parametrik kolmogorof-Smirnov* (K-S) dengan

menggunakan program spss 24. Pada hasil uji spss 24 dapat dilihat apabila nilai $sig > \alpha$ (taraf signifikasi = 0,05) maka bisa disimpulkan bahwa data sampel berdistribusi normal. Uji normalitas juga bisa diperoleh dari grafik normal *probability plot*. Pada prinsipnya *normalitas* data bisa dilihat dengan melihat penyebaran data atau titik-titik pada garis diagonal grafik atau bisa juga dengan melihat histogram dari residualnya. Dan berikut dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas menurut Ghozali (2016).

Uji Multikolonieritas

Uji *multikolonieritas* memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *multikolonieritas* dalam model regresi dapat dilakukan dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *Varian Inflation (VIF)*, (Ghozali,2016).

Uji Regresi Linier Berganda

Dalam menganalisa permasalahan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, yaitu suatu metode yang menganalisa pengaruh antara dua variabel atau lebih. Khususnya variabel yang mempunyai hubungan sebab akibat yaitu antara variabel dependen dengan variabel independen (Sugiyono,2016).

Goodness Of Fit

Goodness of fit adalah pengujian hipotesis untuk menentukan apakah suatu himpunan frekuensi yang diperoleh dari suatu distribusi, seperti distribusi binomial, poisson, normal, atau dari perbandingan lainnya. Jadi *goodness of fit* merupakan pengujian kecocokan atau kesesuaian antara hasil pengamatan (frekuensi pengamatan) dengan frekuensi yang diperoleh berdasarkan nilai harapannya (frekuensi teoritis).

Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Hasil uji t pada *out put* spss 24 bisa dilihat pada tabel *P value* didalam kolom sig yang ada pada setiap variabel

independen. Apabila *P-value* lebih kecil daripada *level of significant* yang ditentukan atau *t*-hitung lebih besar daripada *t* tabel yang diperoleh dari *two tailed* $\alpha = 5\%$, *df* - *k*, dan *k* merupakan jumlah variabel *independen* yang berarti memiliki pengaruh signifikan.

Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$ adalah sebagai berikut :

$H_0 : B_1=B_2=B_3= 0$ maka tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_0 : B_1=B_2=B_3 > 0$ maka ada pengaruh positif dan signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk lebih jelasnya sebagai dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai *t* hitung $>$ *t* tabel atau nilai *probabilitas* signifikansi $<$ 5% maka H_0 ditolak ,artinya ada pengaruh signifikan.
2. Apabila nilai *t* hitung $<$ *t* tabel atau nilai *probabilitas* signifikansi $>$ 5% maka H_0 diterima. Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan.

Uji R^2

Uji R^2 digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Nilai koefisien R^2 adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat kecil (Ghozali, 2016). Apabila nilai yang mendekati nilai satu maka itu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. r^2 diartikan sebagai proporsi variasi tanggapan yang diterangkan oleh regresor (variabel bebas / X) dalam model. Dengan demikian, jika $r^2 = 1$ akan mempunyai arti bahwa model yang sesuai menerangkan semua variabilitas dalam variabel Y. jika $r^2 = 0$ akan mempunyai arti bahwa tidak ada hubungan antara Variabel (X) dengan variabel Y.

Analisis Jalur / Path Analysis

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur atau *path analysis*. Menurut Ghozali analisis jalur merupakan perluasan analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan

teori. Dalam analisis jalur ada beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu :

Tahap I diagram jalur

Menurut Juliansyah Noor (2014) menyatakan bahwa diagram jalur dapat digunakan untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel independen terhadap suatu variabel dependen. Pengaruh-pengaruh itu tercermin dalam apa yang disebut dengan koefisien jalur, dimana secara matematik analisis jalur mengikuti mode structural.

Tahap II menganalisa dengan SPSS

Implementasi hasil perhitungan SPSS berdasarkan nilai analisis regresi dan menentukan persamaan struktural berdasarkan diagram jalur yang ditentukan. Pada bagian ini analisis dibagi menjadi dua. Pertama mengetahui pengaruh secara simultan dan kedua mengetahui pengaruh secara parsial.

- Mengetahui Pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan komplain pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan komplain pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara simultan adalah dari hasil perhitungan dalam model summary, khususnya angka R square yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan komplain pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan cara menghitung koefisien determinasi (KD) menggunakan rumus:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = koefien korelasi kuadrat

- Membandingkan besarnya angka F-hitung dengan F-tabel.

a. Menghitung F-hitung.

b. Menghitung F-tabel dengan ketentuan sebagai berikut: taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (*dk*) dengan ketentuan numerator (jumlahvariabel-1) dan denominator (jumlah kasus-4).

c. Menentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

- 1) Jika F-hitung $<$ F-tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika F-hitung $>$ F-tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- d. Mengambil keputusan.
- Membandingkan angka taraf signifikansi (sig.) dengan signifikansi (sig.) dengan signifikansi 0,05.
 1. Jika sig. penelitian $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 2. Jika sig. penelitian $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - Mengetahui pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain pelanggan terhadap kepuasan pelanggan digunakan uji t. Untuk mengetahui besarnya pengaruh digunakan angka beta atau *standardized coefficient*. Langkah-langkah analisis dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Menentukan hipotesis.
 - b. Mengetahui besarnya angkat - hitung.
 - c. Menghitung besarnya angka t-tabel dengan ketentuan taraf signifikansi 0,05 dan $dk = (n-2)$.
 - d. Menentukan kriteria uji hipotesis.
 - e. Membandingkan angka taraf signifikansi (sig) dengan taraf signifikansi 0,05, kriterianya sebagai berikut:
 1. Jika sig. penelitian $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 2. Jika sig. penelitian $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - Prosedur analisis variabel mediasi atau intervening versi Baron dan Kenny.

PEMBAHASAN

- A. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain konsumen terhadap kualitas pelayanan.
1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kurir ekspedisi mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,047 sedangkan nilai $t_{hitung} (-0,542) < t_{tabel} (1,98)$ dan $sig (0,589) > a (0,05)$, sehingga hipotesis pertama yang diajukan ada pengaruh negative dan signifikan variabel kurir ekspedisi terhadap variabel kualitas pelayanan terbukti tidak sama dengan kelompok variabel yang lain.
- B. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain konsumen terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh variabel sistem informasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,585. Sedangkan untuk nilai $t_{hitung}(6,633) > t_{tabel} (1,98)$. Dan $sig (0,000) < sig a (0,05)$. sehingga hipotesis kedua yang diajukan ada pengaruh positif dan signifikan variabel sistem informasi terhadap variabel kualitas pelayanan terbukti dapat diterima.
 3. Pengaruh variabel sistem informasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel complain konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,313. Sedangkan untuk nilai $t_{hitung}(3,975) > t_{tabel} (1,98)$. Dan $sig (0,000) < sig a (0,05)$. sehingga hipotesis ketiga yang diajukan ada pengaruh positif dan signifikan variabel complain konsumen terhadap variabel kualitas pelayanan terbukti dapat diterima.
 4. Analisis pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain konsumen secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada JNE EXPRESS Cabang Semarang. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa hasil kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain konsumen berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada JNE EXPRESS Cabang Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} (25,407) > F_{tabel} (2,48)$ dengan angka signifikansi $(0,000) < sig a (0,05)$ sehingga hipotesis yang diajukan ada pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan pada JNE EXPRESS Cabang Semarang, terbukti dapat diterima. Hal ini berarti jika kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain konsumen dari bersamaan lebih baik. Dan lebih diutamakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen pada JNE EXPRESS Cabang Semarang terus meningkat.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kurir ekspedisi mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,321 sedangkan nilai $t_{hitung} (0,272) < t_{tabel} (1,98)$ dan $sig (0,786) > a (0,05)$, sehingga hipotesis pertama yang diajukan ada pengaruh Positif dan signifikan variabel kurir ekspedisi terhadap variabel kepuasan pelanggan terbukti dapat diterima.
2. Pengaruh variabel sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,238. Sedangkan untuk nilai $t_{hitung}(4,095) > t_{tabel} (1,98)$. Dan $sig (0,000) < sig a (0,05)$. sehingga hipotesis kedua yang diajukan ada pengaruh positif dan signifikan variabel sistem informasi terhadap variabel kepuasan pelanggan terbukti dapat diterima.
3. Pengaruh variabel sistem informasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel complain konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,641. Sedangkan untuk nilai $t_{hitung}(9,166) > t_{tabel} (1,98)$. Dan $sig (0,000) < sig a (0,05)$. sehingga hipotesis ketiga yang diajukan ada pengaruh positif dan signifikan variabel complain konsumen terhadap variabel kepuasan pelanggan terbukti dapat diterima.
4. Analisis pengaruh kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain konsumen secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada JNE EXPRESS Cabang Semarang. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa hasil kurir ekspedisi, sistem informasi dan complain konsumen.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Pengaruh kurir ekspedisi mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
2. Pengaruh sistem informasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3. Pengaruh sistem informasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel complain konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.
4. Pengaruh kurir ekspedisi mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Pengaruh sistem informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Pengaruh complain konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Pengaruh kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
8. Pengaruh kualitas pelayanan memediasi kurir ekspedisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
9. Pengaruh kualitas pelayanan memediasi sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
10. Pengaruh kualitas pelayanan memediasi complain konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Aryani, Dwi. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Online Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. Vol 17, No 2
- Beniusiene, I. & Petukiene, E. (2012). The indicators of service quality measurement of logistics service. *Social Research* 2(27), 62-70. Consumers Of Leather Products In Calcutta, India. *AFBE Journal* 7(1), 91-101
- DeLone, W.H., and McLean E.R, (1992). —Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, March, 60-95.

- (2013). "The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, 9–30.
- Ghaspersz, Vincent. 2013. *Total Quality Manajement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS cetakan ke IV*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Gulc, A. (2017). Models And Methods Of Measuring The Quality Of Logistic Service. *Procedia Engineering* 182 (2017), 255 – 264
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Iriantara, Yosol. 2014. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Jogiyanto. 2013. *HM. Analisa Dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 3*. Yogyakarta: Prenhalindo.
- Kasmir, MM. 2014. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Nasution, MN. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Manajement*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nusa, Andika Pandu. 2017. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT JNE Cabang Greenland. *Jurnal online Manajemen Bisnis*. Riau: Politeknik Negeri Batam.
- P, Reza Dimas Sigit. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Universitas Telkom.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy: Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruslan, Rosady. 2013. *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sasongko, Felita. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran* vol. 1 No. 2
- Sondang P, Siagian. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P, Siagian. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Adminstrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zurnali, Cut . 2010. *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. Jakarta: Unpand Press.