

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen pemasaran merupakan suatu disiplin ilmu yang memiliki arti penting dalam dunia usaha, karena semakin majunya teknologi dalam berbagai bidang menuntut setiap orang atau lembaga perusahaan untuk selalu berkompetisi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu memperoleh keuntungan yang maksimal dengan pengeluaran yang seminimal mungkin. Banyaknya sarana dan prasarana penunjang usaha yang ada mengakibatkan fokus utama perusahaan lebih ditekankan kepada upaya untuk meningkatkan pemasaran yang ditujukan untuk memuaskan konsumen.

Pada zaman yang semakin modern ini, kebutuhan seseorang semakin hari semakin meningkat dan banyak sekali bisnis *online* yang bermunculan. Seseorang dapat berbelanja atau aktivitas sehari-harinya secara *online*. Perkembangan jasa pengiriman atau ekspedisi di Indonesia saat ini semakin meningkat, dibuktikan dengan adanya jumlah pengguna jasa ekspedisi di Indonesia hal tersebut diakibatkan oleh beberapa faktor diantaranya yang paling utama adalah hadirnya pasar elektronik atau yang biasa disebut *e-commerce* (Mangiaracina, 2015:64).

Peluang bisnis tersebut telah dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan jasa pengiriman seperti ojek online atau ojek kurir pengiriman barang dan perusahaan ekspedisi pengiriman barang. Persaingan ketat tentu akan terjadi diantara industri jasa pengiriman baik badan usaha nasional maupun swasta seperti PT Pos Indonesia, JNE, TIKI, J&T, dan lain sebagainya. JNE merupakan ekspedisi yang

banyak diminati oleh beberapa konsumen terbukti dengan adanya peningkatan terhadap perusahaan ekspedisi tersebut.

Adapun berdasarkan data (infobrand.co.id) perkembangan pengguna jasa pengiriman barang melalui beberapa ekspedisi di Indonesia pada tahun 2023 dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1.1
Pengguna Jasa Pengiriman Barang melalui Beberapa Ekspedisi di Indonesia Tahun 2023
Sumber : infobrand.co.id

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa JNE masih menjadi primadona di bisnis jasa kurir, dimana JNE memiliki perkembangan di tahun 2023 sebesar 47,8%. Kemudian disusul J&T sebesar 21,5%, lalu SiCepat sebesar 14,4%, Pos Indonesia sebesar 9,6%) dan TIKI sebesar 6,4%. Sehingga Dapat disimpulkan bahwa untuk saat ini JNE sangat mendominasi diantara kompetitornya. Hal ini dapat menjadi tolak ukur bahwa masyarakat Indonesia memiliki minat yang tinggi terhadap jasa ekspedisi JNE. Persaingan tersebut menuntut perusahaan untuk melakukan diferensiasi jasa sebagai salah satu strategi untuk memenangkan pasar.

Perkembangan perusahaan jasa ekspedisi di Kota Jambi semakin ketat. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi para pelaku bisnis untuk membantu konsumen puas dengan segala yang mereka inginkan terhadap layanan jasa ekspedisi di Kota Jambi. Pasar jasa pengiriman saat ini dipenuhi oleh konsumen-konsumen yang memiliki karakteristik “*easy shopping*” dimana konsumen tidak perlu bersusah payah untuk datang ke pusat perdagangan secara langsung. Hal tersebut memberikan alasan kenapa industri jasa pengiriman perlu untuk memberikan kepuasan pada konsumen yang memerlukan jasa pengiriman. Kepuasan konsumen menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan JNE menjadi salah satu jasa pelayanan yang memimpin pangsa pasar jasa ekspedisi. Ketatnya dunia bisnis di era globalisasi saat ini membuat para pelaku bisnis terus memutar otak untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang semakin banyak serta beragam. Konsumen sekarang mulai menuntut akan adanya kualitas yang semakin baik dan harga yang rendah.

Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Dalam dunia pemasaran, konsumen adalah faktor utama dalam keberhasilan suatu usaha. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Jika sesuai dengan harapan konsumen, berarti dapat dikategorikan memuaskan. Sementara jika melebihi harapan konsumen, maka dapat dikatakan sangat memuaskan.

Berikut daftar pesaing perusahaan jasa ekspedisi yang ada di Kota Jambi dari tahun 2019-2024 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Pesaing Perusahaan Ekspedisi di Kota Jambi

Nomor	Nama Perusahaan Ekspedisi
1.	JNE Jambi
2.	J&T Jambi
3.	Shopee Expres Jambi
4.	Sicepat Jambi
5.	Pos Indonesia Jambi
6.	Tiki Jambi
7.	Indah Cargo Jambi
8.	Dakota Cargo Jambi
9.	ID Express Jambi
10.	SAP Express Jambi
11.	Mexy Jambi
12.	Ratu Intan Express Jambi
13.	RBS Cargo Jambi
14.	JES Courier & Cargo jambi
15.	GPL Jaya Ekspedisi

Sumber : Olah Data [google.co.id](https://www.google.co.id) (2024)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingginya persaingan perusahaan jasa ekspedisi di Kota Jambi dari tahun 2019-2023. Tingginya persaingan tersebut menuntut perusahaan ekspedisi yang ada di Kota Jambi untuk melakukan diferensiasi jasa sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu strategi untuk memenangkan pasar di Kota Jambi. Salah satu perusahaan jasa ekspedisi di Kota Jambi yang menjadi perhatian peneliti yaitu perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi.

JNE Kota Jambi merupakan perusahaan dalam bidang pengiriman barang baik ekspres maupun logistik yang berkantor pusat di Jakarta. Dengan berkembangnya bisnis tersebut serta meningkatnya permintaan dari konsumen maka PT. Jalur Nugraha Ekakurir membuka cabang dan agen-agen JNE yang tersebar hampir diseluruh Indonesia, salah satunya di Kota Jambi. Proses pengiriman barang oleh JNE dimulai pada saat konsumen/pengirim datang ke

agen JNE dengan membawa suatu/sejumlah barang yang telah disiapkan untuk dikirim. Kemudian pihak JNE mengecek kelengkapan barang tersebut, dari jumlah barang yang akan dikirim tersebut maka akan dikeluarkan suatu dokumen atau surat perjanjian pengiriman barang yang selanjutnya harus ditandatangani oleh konsumen atau pengirim, yang berarti bahwa konsumen telah menyetujui syarat-syarat atau klausul-klausulnya baik mengenai syarat, ketentuan, akibat dan risiko dari pengiriman barang tersebut.

Adapun SOP (*Standard Operating Procedure*) JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Kota Jambi umumnya mencakup langkah-langkah berikut:

1. Penerimaan Paket : Menerima paket dari pengirim, memeriksa kelengkapan dan kondisi paket.
2. Pencatatan : Mencatat data paket seperti nomor resi, tujuan pengiriman, dan informasi lainnya.
3. Pengemasan dan Labeling : Memastikan paket terkemas dengan baik dan dilengkapi dengan label pengiriman yang tepat.
4. Penanganan dan Penyimpanan : Menyimpan paket sesuai prosedur untuk menghindari kerusakan atau kehilangan.
5. Pengangkutan : Mengirim paket ke destinasi dengan menggunakan jalur pengiriman yang sesuai.
6. Pelacakan : Memberikan nomor resi kepada pengirim untuk melacak status pengiriman.
7. Penerimaan di Tujuan : Menerima paket di kantor tujuan, memeriksa kembali kelengkapan dan kondisi paket.

8. Distribusi : Mengantarkan paket kepada penerima sesuai dengan alamat yang tertera.

9. Pelaporan : Melakukan pelaporan terkait pengiriman dan penerimaan paket.

Adapun keunggulan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi sebagai berikut :

1. Menjadi agen terbesar di Indonesia

JNE memiliki jaringan yang sudah tersebar luas di Indonesia, sekitar 5000 unit cabang agen JNE sudah ada di seluruh kota domisili. JNE juga hadir di bagian kota-kota kecil di Indonesia.

2. Memiliki jaringan pengiriman yang luas baik dalam maupun luar negeri

JNE memiliki banyak pilihan dalam pelayanan jasa pengirimannya. JNE mampu mengirimkan jasa pengirimannya hingga luar negeri.

3. Memberikan jasa pengemasan paket di setiap outlet JNE

Dalam memudahkan masyarakat untuk pengemasan yang bagus dan tahan banting, JNE memberika jasa pengemasan tentunya menjamin barang-barang kiriman akan aman. Sehingga customer JNE hanya perlu membawa barang saja. Bahkan jasa pengemasannya dibanderol sangat murah mulai dari Rp 3000 saja, barang kiriman sudah akan dikemas menyesuaikan besarnya barang.

4. Tarif JNE yang sangat murah

Tentunya harga pengiriman masih sangat ramah untuk keperluan masyarakat. Tarif JNE sangatlah murah karena dibanderol mulai dari Rp

10.000 saja barang sudah bisa dikirimkan. Bahkan untuk tarif luar negeri dibanderol dari Rp. 300.000 saja. Harga jasa pengiriman pastinya menyesuaikan dari berat, besar dan jarak yang ditempuh dalam pengiriman.

5. Memiliki aplikasi dan *website* resmi JNE

Aplikasi dan website resmi JNE tentunya untuk mempermudah pelayanan kepada *customer*. *Customer* dapat melakukan pelacakan barang hanya melalui aplikasi atau *website* tersebut. Bahkan aplikasi dan website resmi juga membuka layanan *customer service* jika ada ketidakpuasan dari *customer* dari pelayanan JNE.

6. Sudah bekerja sama dengan *platform online shop*

JNE menjadi agen pengiriman yang sudah bekerja sama di berbagai *platform online shop*, seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada dan seluruh *platform online shop* lainnya. Sehingga memudahkan customer untuk memakai jasa JNE sebagai jasa pengiriman.

7. Pembayaran bisa COD (*Cash On Delivery*)

Sistem COD di JNE tentunya memudahkan pengirim dan penerima barang. Penerima barang tidak perlu repot dan takut untuk membayarkan pesanan barangnya terlebih dahulu, sehingga pembeli dapat membayar pada saat barang sudah diterima.

8. Memberikan asuransi kepada pelanggan

JNE akan mengganti kerugian customer jika barang terjadi keterlambatan, kehilangan atau kesalahan pengiriman yang timbul akibat kelalaian JNE.

9. Memiliki 10 jenis layanan pengiriman

Untuk memudahkan pelanggan setia JNE, JNE membuat 10 jenis layanan untuk menyesuaikan tarif dan kualitas waktu pengiriman barang. Sehingga pelanggan tidak perlu khawatir dari waktu dan harga yang dapat disesuaikan.

10. Dapat menjemput barang kiriman di lokasi *customer* pengirim

JNE memberikan feature penjemputan barang kerumah pelanggan. Sehingga pelanggan tidak perlu lagi ke outlet JNE untuk melakukan pengiriman. Hal ini sangat memudahkan pelanggan JNE khususnya UMKM atau unit usaha yang membutuhkan jasa pengiriman. Setiap tahapan ini memiliki prosedur detail yang harus diikuti untuk memastikan keamanan dan keandalan pengiriman paket. Peneliti pun berhasil mendapatkan beberapa data tentang jumlah konsumen yang menggunakan jasa layanan pengiriman barang JNE Kota Jambi.

Berikut tabel yang berisikan data tentang jumlah konsumen yang menggunakan layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi lebih dari 3 kali pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi periode 2019-2023 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah Konsumen yang Menggunakan Layanan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang JNE Kota Jambi Lebih Dari 3 Kali Periode 2019-2023

Tahun	Jumlah Konsumen yang Menggunakan Jasa Layanan Perusahaan Jasa Pengiriman Barang JNE Kota Jambi Lebih dari 3 Kali (Orang)	(%)
2019	231.543	-
2020	197.375	(14,76)
2021	218.635	10,77
2022	213.197	(2,49)
2023	242.710	13,84
Rata-rata	220.692	1,47

Sumber : Olah Data JNE Pusat Cabang Jambi (2024)

Dari tabel 1.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah konsumen yang menggunakan layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi lebih dari 3 kali dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami fluktuasi, tetapi apakah semua konsumen yang menggunakan jasa layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi lebih dari 3 kali ini memberikan *rating* yang bagus atau tidak terhadap jasa layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang diberikan, dari situlah peneliti semakin ingin mengetahui apakah semua konsumen yang menggunakan jasa layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi lebih dari 3 kali ini puas atau tidak dengan jasa layanan yang diberikan tersebut.

Adapun jumlah masyarakat Kota Jambi dari tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Kota Jambi
Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Perkembangan (%)
2019	604.736	-
2020	611.353	1,09
2021	612.365	0,16
2022	619.267	1,13
2023	627.832	1,38

Sumber : Olah Data BPS Kota Jambi (2024)

Berdasarkan tabel diatas jumlah penduduk Kota Jambi dari tahun 2018-2023 terus mengalami peningkatan. Dimana pada tahun 2019 jumlah penduduk Kota Jambi berjumlah 604.736 jiwa, pada tahun 2020 masih mengalami peningkatan jumlah penduduk sebesar 1,09%, pada tahun 2021 masih mengalami peningkatan jumlah penduduk sebesar 0,16%, pada tahun 2022 masih mengalami peningkatan jumlah penduduk sebesar 1,13% dan pada tahun 2023 masih mengalami peningkatan jumlah penduduk sebesar 1,38%.

Menurut Leonard (dalam Alma, 2018:296) agar konsumen memperoleh kepuasan dan loyalitas dimana mengungkapkan ada lima dimensi atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima dimensi tersebut diantaranya yaitu, *tangible* (berwujud), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan).

Pelayanan mempunyai pengaruh besar terhadap perusahaan dalam menarik para konsumennya. Perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang melayani konsumennya dengan ramah dan cakap akan berdampak pada kenyamanan konsumen. Kesan kenyamanan tersebutlah yang menjadikan konsumen perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi memiliki

kepercayaan dan terus-menerus meminjam dan memakai jasa perusahaan pengiriman barang JNE Kota Jambi tersebut yang telah dinilainya nyaman. Dalam suatu bisnis, melayani pelanggan atau konsumen dapat menjadi satu hal yang menjadi pembeda antara bisnis lain yang sejenis. Bisa saja, loyalitas pelanggan akan tumbuh karena kualitas pelayanan yang baik dari suatu bisnis.

Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Menurut Tjiptono, (2012:76) kualitas pelayanan akan langsung berdampak pada citra perusahaan. Secara tidak langsung, hal ini juga dapat menjadi sarana promosi perusahaan. Orang yang menggunakan produk/jasa dan layanan perusahaan akan merasa puas dengan pelayanan, dan kemungkinan besar akan menggunakan produk/jasa dari perusahaan tersebut. Di sisi lain, karena puas dengan pelayanan, konsumen ini akan menceritakan ke banyak orang, sahabat, hingga keluarganya tanpa diminta.

Loyalitas konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani, Karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen.

Adapun data kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi Tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4
Data Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Pengiriman
Barang JNE Kota Jambi
Tahun 2019-2023

No	Jenis Kepuasan Konsumen (Indikator)	Target (%)	∑ Rata-rata 5 Tahun Terakhir (%)
Kecepatan Layanan			
1.	Customer service perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.	80-100	85
2.	Kurir perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi cepat tanggap dalam mengantarkan barang ke konsumen.	80-100	80
Fasilitas Layanan			
3.	Peralatan dan teknologi canggih yang dimiliki oleh perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi dalam mengetahui posisi barang yang dikirim melalui resi JNE Tracking.	80-100	75
4.	Kemampuan customer service perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi selalu siap dalam memenuhi kebutuhan konsumen.	80-100	83
Keramahan Staff dan Layanan			
5.	Customer service perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi selalu baik dalam berkomunikasi dengan konsumen	80-100	80
6.	Perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi menjamin keamanan konsumen dalam melakukan setiap transaksi.	80-100	85

Sumber: JNE Pusat Cabang Jambi (2024)

Berdasarkan tabel 1.4 di atas dapat disimpulkan bahwa perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi mempunyai data kepuasan konsumen pada tahun 2019-2023 berdasarkan indikator kepuasan konsumen itu sendiri yaitu : kecepatan layanan, fasilitas layanan, dan keramahan staff dan layanan. Menurut Kasmir, (2017:236) kepuasan pelanggan merupakan perasaan atau harapan seorang atas pembelian barang atau jasa. Dimana data kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan dari tahun 2019-2023.

Adapun terdapat beberapa keluhan dari konsumen terkait kepuasannya terhadap layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi berdasarkan kotak saran keluhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.5
Jenis Keluhan Konsumen pada Perusahaan Jasa Pengiriman
Barang JNE Kota Jambi
Tahun 2019-2023

No	Jenis Keluhan Konsumen	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2019 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2020 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2021 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2022 (Orang)	Jumlah Konsumen Komplain Tahun 2023 (Orang)
1.	Layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang diberikan oleh Customer Service tidak sepenuh hati.	9	8	6	11	13
2.	Layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang diberikan oleh Customer Service tidak cepat tanggap.	7	5	10	8	12
3.	Layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang diberikan oleh Customer Service memerlukan waktu lama.	3	6	4	4	3
4.	Customer Service perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi kurang ramah dalam memberikan layanan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi.	2	3	2	4	6
5.	Customer Service kurang memberikan edukasi mengenai jenis layanan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi.	6	8	7	6	9
Total		34	38	36	42	55

Sumber JNE Pusat Cabang Jambi (2024)

Dari tabel 1.5 diatas dapat dijelaskan bahwa keluhan konsumen perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang paling dominan yaitu “Layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang diberikan oleh Customer Service tidak sepenuh hati”. Dengan total keluhan dari tahun 2019 sampai tahun 2023 berjumlah 47 orang. Artinya masih ada beberapa konsumen tidak puas terhadap layanan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi.

Berdasarkan data keluhan konsumen diatas dimana masih ada konsumen yang belum puas terhadap layanan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi

berdasarkan kotak saran keluhan konsumen. Tentu hal ini sangat mempengaruhi loyalitas dari konsumen tersebut. Menurut Tjiptono (2014:110) loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang. Dari pengertian ini dapat diartikan bahwa kesetiaan terhadap merek diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan. Sedangkan kepuasan pelanggan tersebut hadir dari seberapa besar kinerja perusahaan untuk menimbulkan kepuasan tersebut dengan meminimalkan keluhan sehingga diperoleh pembelian jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen. Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya pada tahap berikutnya pelanggan yang loyal tersebut akan memperluas “kesetiaan” mereka pada produk-produk lain buatan produsen yang sama dan pada akhirnya mereka adalah konsumen yang setia pada produsen atau perusahaan tertentu untuk selamanya.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sunardi (2012) dengan judul Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. JNE Kota Bekasi, Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan keterangan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh masalah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang JNE Kota Jambi dan hasil penelitian ini dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang JNE Kota Jambi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingginya persaingan perusahaan jasa ekspedisi di Kota Jambi dari tahun 2019-2023.
2. Jumlah konsumen yang menggunakan jasa layanan pengiriman barang JNE Kota Jambi lebih dari 3 kali pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 mengalami fluktuasi, dimana konsumen yang menggunakan jasa layanan pengiriman barang JNE Kota Jambi lebih dari 3 kali terendah nya pada tahun 2020 berjumlah 197.375 orang.
3. Data kepuasan konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi Tahun 2019-2023 masih ada yang belum mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan.
4. Keluhan konsumen perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang paling dominan yaitu “Layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi yang diberikan oleh *Customer Service* tidak sepenuh hati”. Dengan total keluhan dari tahun 2019 sampai tahun 2023 berjumlah

47 orang. Artinya masih ada beberapa konsumen tidak puas terhadap layanan perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan dan loyalitas konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan dan loyalitas konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada perusahaan jasa pengiriman barang JNE Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah. Diharapkan dapat menjadi referensi yang dijadikan

bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian berkaitan dengan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada perusahaan leasing sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kualitas pelayanan dan kinerjanya terhadap melayani konsumen demi mendapatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.