

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Loyalitas Konsumen pada J&T Express Lubuk Basung

Nora Monika¹, Bakkareng¹, Sunreni¹

¹Universitas Ekasakti, Indonesia

✉ monikanora0@gmail.com*

Abstrak

Perusahaan J&T Express dalam mencapai loyalitas konsumen seharusnya J&T Express lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan yang di berikan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui : (1) Untuk mengetahui indikator manakah yang paling dominan dari variabel kualitas pelayanan jasa dan loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung, dan (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung. Jenis penelitian adalah kuantitatif, metode pengumpulan data adalah metode kepustakaan dan metode lapangan. teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara dan dokumentasi. populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen yang berlangganan melakukan pengiriman jasa melalui J&T Express Lubuk Basung Pada tahun 2022. sebanyak 849 orang dan sampel 100 orang. Metode analisis adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ditemukan : (1) Indikator paling dominan pada variabel kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah ketanggapan dimana nilai rata-rata 4,29 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,88%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ketanggapan dalam kategori Sangat Baik. (2) Indikator paling dominan pada variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah pembelian berulang dimana nilai rata-rata 4,21 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 84,12%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pembelian berulang dalam kategori Baik. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung.

Article Information:

Received Juli 4, 2025

Revised Agustus 21, 2025

Accepted September 25, 2025

Keywords: *Kualitas pelayanan, loyalitas konsumen*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelangganserat ketepatan menyampaikannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Tjiptono (2019). Kemudian Menurut Fandy Tjiptono (2020) kualitas layanan adalah tindakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang penyampaiannya untuk menyesuaikan dengan apa yang di harapkan oleh konsumen.

How to cite: Monika, N. Bakkareng. Sunseni. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Loyalitas Konsumen pada J&T Express Lubuk Basung. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(3), 299-308.

E-ISSN: 3046-8655

Published by: The Institute for Research and Community Service

Pada wilayah Padang J&T Express sudah memiliki 83 agen yang mencakup cabang dan kantor perwakilan di setiap wilayah. Di Lubuk Basung sendiri J&T Express memiliki 35 orang karyawan yang siap siaga mengantar dan mengirim barang kapan pun ke seluruh wilayah di Indonesia, walaupun J&T Express sudah cukup terkenal di mata masyarakat, namun pada kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang tentunya berdampak pada konsumen. Memelihara dan meningkatkan jasa pelayanan terhadap konsumen menjadi komitmen yang perlu dimiliki oleh setiap karyawan J&T Express. Jika konsumen merasa puas maka keadaan ini akan berkelanjutan secara terus menerus dan akan menyebabkan adanya minat beli konsumen untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Setiap jasa pengiriman memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda dan memiliki ciri khas tersendiri dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dan *responsive* menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Pada jasa pengiriman barang, konsumen memiliki standar pelayanan yang cukup tinggi. Hal ini dikarenakan mereka mengharapkan barang yang akan mereka kirim dapat sampai ke tempat tujuan dengan keadaan yang aman dan dengan tepat waktu tanpa adanya kerusakan/barang yang cacat sampai ke lokasi yang mereka tuju. Menurut Hasan (2014:3) Loyalitas konsumen adalah orang yang membeli secara teratur dan berulang-ulang mereka secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut. Loyalitas ini dapat tercipta apabila kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Maka konsumen akan selalu mempercayakan suatu kebutuhannya terhadap suatu jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Tabel 1. Data Jumlah Konsumen Yang Berlangganan di J&T Express pada Tahun 2022

Periode	Orang
Januari	60
Februari	56
Maret	60
April	70
Mei	75
Juni	71
Juli	69
Agustus	65
September	71
Oktober	76
November	83
Desember	93
Jumlah	849

Pada table 1 dapat dilihat bahwa pada bulan Januari pelanggan meningkat dikarenakan diskon tahun baru pihak j&t express memberikan diskon ongkir keseluruhan wilayah Indonesia, dan mengalami kenaikan dan penurunan di tiap bulannya, kemudian pada bulan April mengalami kenaikan dikarenakan diskon besar-besaran hari raya Idul Fitri dari online shopee akibatnya pengiriman barang meningkat pada bulan tersebut, kemudian pada bulan Desember mengalami kenaikan lagi akibat diskon akhir tahun. Masalah yang banyak dikeluhkan konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh J&T Express Lubuk Basung, kurang tanggapnya karyawan atas keluhan yang diberikan oleh para konsumen, barang yang dikirim oleh konsumen cenderung tidak datang sesuai dengan waktu yang ditentukan, kemudian pelanggan juga sering mengeluh pada

karyawan yang bertugas sebagai admin yang kurang maksimal melayani pelanggan. Akan tetapi hal ini selalu diabaikan oleh pihak &T Express Lubuk Basung. Hal demikian perlu menjadi perhatian pihak perusahaan J&T Express Lubuk basung karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh kepada keinginan konsumen untuk kembali menggunakan pelayanan yang di tawarkan, bahkan konsumen tak segan segan akan merekomendasikan kepada pihak lain mengenai pengalamannya apabila mereka merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Untuk mengetahui pendapat konsumen mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen J&T Express Lubuk Basung ,peneliti melakukan *preliminary research* yaitu metode survei awal yang di lakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dengan 30 responden yang bertempat tinggal di wilayah Lubuk Basung berikut adalah hasil yang di peroleh.

Tabel 2. Kuesioner *Pre-Research* Kualitas Pelayanan Jasa

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah Karyawan J&T Express Lubuk Basung selalu menjaga penampilan yang bersih	5 orang (17%)	25 orang 83%
Apakah Di J&T Express Lubuk Basung ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang di berikan.	5 orang (17%)	25 orang 83%
Apakah di J&T Express Lubuk Basung memberikan jaminan kepada konsumen dalam memakai produknya	7 orang (23%)	23 orang (77%)
Apakah Karyawan J&T Express Lubuk Basung memberikan informasi yang jelas	6 orang (20%)	24 (80%)
Apakah Karyawan J&T Express Lubuk Basung memahami kebutuhan dan keinginan konsumen	5 orang (17%)	25 orang 83%
Apakah karyawan J&T Express Memberikan sapaan terhadap pelanggan untuk menunjukkan keramahan	5 orang (17%)	25 orang 83%
Apakah Karyawan di Karyawan J&T Express Lubuk Basung punya respon yang cukup cepat dalam menanggapi keluhan konsumen	5 orang (17%)	25 orang 83%

Pada table 2 dapat dilihat mayoritas konsumen pernah melakukan pengiriman barang menggunakan jasa pelayanan J&T Express Lubuk Basung. alasan dari responden memilih untuk menggunakan jasa pelayanan J&T Express di sebabkan karena J&T Express mampu menjangkau berbagai wilayah dengan presentasi besar, selain itu J&T Express juga memberikan kemudahan untuk mentracking barang konsumen melalui pengecekan resi yang dapat di lihat dari website J&T Express. akan tetapi banyak dari konsumen yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan kerap kali barang yang di kirim oleh konsumen mengalami kerusakan/cacat sesampainya di lokasi tujuan, apabila konsumen perlu untuk memberikan komplain terhadap kerusakan barang pihak dari J&T Express kurang tangkap dalam menangani masalah yang di ajukan oleh konsumen, kemudian dari segi fasilitas J&T Express tidak di lengkapi dengan pendingin ruangan untuk kenyamanan konsumen.

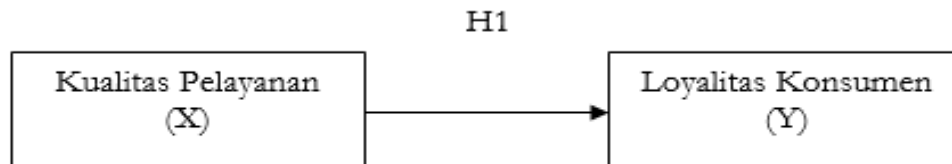
Berdasarkan survei awal yang telah di lakukan 30 responden merasa kekecewaannya terhadap kurang tanggapnya J&T Express dalam menangani keluhan dari konsumen, apabila konsumen mengajukan komplain pihak J&T Express cenderung lama dalam menggapi masalah yang di ajukan, kemudian konsumen merasa ketidaknyamanannya saat akan melakukan pengiriman barang di karena karyawan yang cetus dan kerap kali bersikap cuek terhadap konsumen.

Tabel 3. Hasil Kuesioner Pre-Research-Loyalitas Konsumen J&T Express Lubuk Basung

Pertanyaan	Ya	Tidak
Apakah anda bersedia datang kembali ke J&T Express Lubuk Basung	5 orang (17%)	25 orang 83%
Apakah anda akan tetap melakukan pengiriman barang.Walaupun harga di J&T Express Lubuk Basung sedikit naik	5 orang (17%)	25 orang 83%
Apakah anda akan merekomendasikan rekan/keluarga untuk menggunakan J&T Express	6 orang (20%)	24 (80%)

Pada tabel 3 dapat di lihat konsumen memiliki loyalitas yang kurang terhadap J&T Express Lubuk Basung yaitu 17% dari responden yang merasa puas dengan pelayanan J&T Express dan akan terus menggunakan jasa pengiriman melalui J&T Express Ini dan 83% yang mengungkapkan kekecewaan nya dan akan mencoba beralih kepada jasa pengiriman lainnya. Kemudian apabila pihak jasa pengiriman lain memberi potongan 17% dari responden akan mencoba melakukan pengiriman dengan jasa lain yang memberikan potongan harga ongkir, dan 20% dari konsumen untuk mau merekomendasikan J&T Express.

Perusahaan J&T Express dalam mencapai loyalitas konsumen seharusnya J&T Express lebih meningkatkan kualitas dari pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang di harapkan oleh para konsumen, seperti halnya meningkatkan kualitas dari karyawan yang akan melayani konsumen seperti memberikan pelayanan yang ramah dan tidak cuek terhadap konsumen. Dengan kata lain loyalitas akan terbentuk apabila harapan konsumen atas kualitas pelayanan bisa tercapai dengan baik maka konsumen akan terus menerus berlangganan dengan layanan jasa yang di berikan secara terus menerus.dengan mengetahui responden konsumen di atas, maka dapat di lihat bahwa loyalitas konsumen pada tahun 2022 mengalami pengurangan dan menurun. Penelitian tentang ini telah banyak di lakukan oleh penelitian terdahulu seperti,(fortuna et al., 2020) sedangkan penelitian terdahulu yang menunjukan loyalitas konsumen. Berdasarkan latar belakang fenomena di atas maka penulis tertarik untuk melalukukan penelitian dengan mengambil judul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada J&T Express Lubuk Basung”. Adapun Rumusan Masalah Dalam Penelitian Ini adalah indikator manakah yang paling dominan dari variable kualitas pelayanan jasa dan loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung. Apakah kulitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung. Sesuai dengan permasalahan di atas, maka di buatlah suatu susunan berupa kerangka konseptual sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Dari gambar 1 di atas dapat di rumuskan hipotesis sebagai berikut
 H1 :Diduga Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada J&T Express Lubuk Basung .

METODE

Penelitian ini di lakukan pada J&T Express Lubuk Basung, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*).Teknik pengumpulan data yaitu

kusioner,observasi dan wawancara .Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan (Sugiyono,2014:17). populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen yang berlangganan melakukan pengiriman jasa melalui J&T Express Lubuk Basung Pada tahun 2022. sebanyak 849 orang. Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi (Sugiyono,2014:27).Untuk menentukan ukuran sampel maka digunakan dengan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidetal sampling. Menurut Sugiyono, (2016;124) Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel yang di ambil dari penelitian ini adalah 100 orang konsumen yang datang ke J&T Express Lubuk Basung (Hafizi et al., 2022; Nadhirah et al., 2023; Arifin et al., 2024; Engkizar et al., 2024). Metode analisis data adalah analisis deskriptif,analisis linear sederhana.Sebelum di lakukan analisis lebih lanjut terlebih dahulu di lakukan uji instrument penelitian (kuesioner dengan uji validaritas dan reabilitas).Validaritas bertujuan mengukur validaritas kuesioner (Sugiono 2018).Menurut (Ghozali,2016).Suatu kuesioner di katakan valid jika nilai variabel Loading Factor lebih besar dari 0,5 (0,5>Sig).Uji Reabilita merupakan indeks yang menunjukkan suatu kuesioner dapat di percaya atau tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian diajukan untuk mengetahui dan menilai pemahaman serta berapa jauh masing-masing variabel yang telah diterapkan pada pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung. Deskripsi diukur dengan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR). Dapat di lihat pada tabel 4. berikut ini.

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian yang dilakukan untuk menilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap penilaian variabel kualitas pelayanan pada J&T Express Lubuk Basung tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4

Indikator	Alternatif Jawaban										Rerata	TCR
	SS		S		KS		TS		ST			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Bukti langsung (tangible)												
Rata-rata	47	46.80	19	18.80	34	33.80	1	0.60	-	-	4.12	82.36
Keandalan (Reability)												
Rata-rata	45	45.00	18	17.60	36	36.00	1	1.40	-	-	4.06	81.24
Ketanggapan (Responsivness)												
Rata-rata	57	57.40	15	14.80	28	27.60	0	0.20	-	-	4.29	85.88
Jaminan (Ansurance)												
Rata-rata	40	40.40	20	19.60	40	39.60	0	0.40	-	-	4.00	80.00

rata												
Empati (Empathy)												
Rata-rata	49	49.00	20	19.60	31	30.60	1	0.80	-	-	4.17	83.36
Jumlah	1,193	1,193.00	452	452.00	838	838.00	17	17.00	-	-	103.20	2,064.00
Rata-rata	48	47.72	18	18.08	34	33.52	1	0.68	-	-	4.13	82.57

Berdasarkan table 4. Di peroleh hasil skor rata-rata variabel pengaruh kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung yang terdiri dari 25 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,13 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 82,57%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengaruh kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung dalam kategori Sangat Baik. Indikator paling dominan pada variabel kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah ketanggapan dimana nilai rata-rata 4,29 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,88%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ketanggapan dalam kategori Sangat Baik.

Loyalitas Konsumen

Berdasarkan hasil perhitungan dan pengujian yang dilakukan untuk menilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap penilaian variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung tersebut disajikan pada table 5. berikut ini .

Tabel.5

No	Alternatif Jawaban										Rerat a	TCR
	SS		S		KS		TS		STS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
pembelian Berulang (Repeat Purchase)												
Rata-rata	55	55.20	10	10.20	35	34.60	-	-	-	-	4.21	84.12
Ketahanan (Retention)												
Rata-rata	47	47.40	18	18.00	35	34.60	-	-	-	-	4.13	82.56
Mereferensikan (Referalls)												
Rata-rata	48	48.40	11	10.60	41	41.00	-	-	-	-	4.07	81.48
Jumlah	755	755.00	194	194.00	551	551.00	-	-	-	-	62.04	1,240.80
Rata-rata	50	50.33	13	12.93	37	36.73	-	-	-	-	4.14	82.72

Berdasarkan table 5. hasil penelitian skor rata-rata variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung yang terdiri dari 15 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,14 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 82,72%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung dalam kategori Sangat Baik (Adel & Anoraga, 2023). Indikator paling dominan pada variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah pembelian berulang dimana nilai rata-rata 4,21 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 84,12%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pembelian berulang dalam kategori Sangat Baik.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat di lihat pada table 6. Sebagai berikut.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	37.316	6.723		5.551	0.000
Kualitas_pelayanan	0.239	0.065	0.349	3.690	0.000

Berdasarkan tabel 6. dapat dibuat persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut.
 $Y = 37.316 + 0.239X + e_i$

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, sebagai berikut. Konstanta sebesar 37.316, artinya jika tidak ada kualitas pelayanan ($X=0$) maka nilai loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah sebesar konstanta yaitu 37.316 satuan (Engkizar et al., 2021). Jika kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0.239 artinya jika kualitas pelayanan dinaikan satu satuan maka loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung akan meningkat sebesar 0.239 satuan. koefisien ini bertanda positif yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berguna untuk melihat kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel .7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.349 ^a	0.122	0.113	5.432

Berdasarkan tabel nilai koefisien determinasi loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung ditunjukkan dengan nilai *R Square* sebesar 0,122 hal ini berarti besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah 12,2% sedangkan sisanya 87,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti lama pelayanan, lokasi dan lainnya.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh yang signifikan secara individual dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018:44). Untuk hasil uji hipotesis dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 8. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	37.316	6.723		5.551	0.000
Kualitas_pelayanan	0.239	0.065	0.349	3.690	0.000

Berdasarkan table 8. Hasil penelitian ditemukan nilai t hitung 3.690 dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$). Dengan $df = 99 - 1 = 99$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.660, dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3.690 > 1.661$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung.

Pembahasan

Hasil analisis TCR ditemukan skor rata-rata variabel pengaruh kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung yang terdiri dari 25 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,13 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 82,57%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengaruh kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung dalam kategori Sangat Baik. Indikator paling dominan pada variabel kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah ketanggapan dimana nilai rata-rata 4,29 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,88%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ketanggapan dalam kategori Sangat Baik. Skor rata-rata variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung yang terdiri dari 15 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 4,14 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 82,72%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung dalam kategori Sangat Baik. Indikator paling dominan pada variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah pembelian berulang dimana nilai rata-rata 4,21 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 84,12%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pembelian berulang dalam kategori Sangat Baik.

Menurut Hasan (2014:3) Loyalitas konsumen adalah orang yang membeli secara teratur dan berulang ulang mereka secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut. Loyalitas ini dapat tercipta apabila kualitas pelayanan yang di tawarkan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang di harapkan konsumen (Mutathahirin et al., 2020). Maka konsumen akan selalu mempercayakan suatu kebutuhannya terhadap suatu jasa yang di tawarkan oleh perusahaan (Baidar et al., 2023). Hasil penelitian ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung. Penelitian yang dilakukan oleh Fortuna et al (2020), hasil penelitian ditemukan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang. Penelitian lain oleh Purnairawan & Aminah (2022), hasil penelitian ditemukan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

KESIMPULAN

Indikator paling dominan pada variabel kualitas pelayanan jasa konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah ketanggapan dimana nilai rata-rata 4,29 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 85,88%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ketanggapan dalam kategori Sangat Baik. Indikator paling dominan pada variabel loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung adalah pembelian berulang dimana nilai rata-rata 4,21 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 84,12%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pembelian berulang dalam kategori Baik. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada J&T Express Lubuk Basung.

SARAN

Indikator terendah pada variabel kualitas pelayanan adalah Jaminan Oleh sebab itu sebaiknya pada J &T Express Lubuk Basung lebih tanggap dalam memberikan pelayanan kepada konusmen. Indikator terendah pada variabel loyalitas adalah Mereferensi, oleh sebab itu sebaiknya dalam meningkatkan loyalitas konsumen sebaiknya J &T Express Lubuk Basung membuat konsumen loyal dalam menggunakan jasa J&T Express Lubuk Basung dengan cara membuat konsumen secara kontinue tetap menggunakan jasa J&T Express Lubuk Basung. Adanya pengaruh kualitas pelayana terhadap loyalitas konsumen sebaiknya pihak J&T

Express Lubuk Basung memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dalam menggunakan jasa J&T Express Lubuk Basung agar tercipta loyalitas konsumen. Penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang di peroleh sesuai dengan studi manajemen sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Ekasakti Padang. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi kepada akademisi yang dapat digunakan sebagai salah satu referensi dalam melakukan penelitian sebelumnya.

REFERENSI

- Hasan,A. (2014).*Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta:Caps
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus Pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 14(2), 290–293. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Ghozali,Imam.2016.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm.Spss 24*(Edisi Keempat.) Semarang:Universitas Diponegoro.Graw Hill.New York.
- Ghozali,(2018). aplikasi Analisis Multivaritur Dengan SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.Semarang.
- Purnairawan, H. A., & Aminah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jne Pucang Anom Surabaya. *Management Studies And Entrepreneurship Journal* , 3 (6)(3579–3585), 3579–3585.
- Sugiyono.2014.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandun:Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.Bandung.
- Tjiptono,Fandi,2019.*pemasaran jasa*.Jakarta:Gramedia Cawang
- Tjiptono. Fandy. 2011. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga Yogyakarta:Andi
- Agussalim M 2022, *Metodologi Penelitian*. Penerbit Ekasakti Press, Padang.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja rosdakarya. Bandung.
- Arikunto,S 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT, Rineka Cipta. Jakarta.
- Elvina, R. M., Adhikara, M. F. A., & Kusumapradja, R. 2023. Pengaruh Persepsi Manajemen Perubahan Terhadap Kinerja Dokter Dengan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Resistensi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal of Ners Community*, 13, 457–466.
- Ghozali, 2016 *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibson, J.L, Ivancevich,J.M, Donnely, J. 2012. *Organizations Behavior, Structure,Proceses*, New York, McGraw-Hill.
- Liana, Y. 2021. Pengaruh Keterampilan Dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 585–589.
- Rinni, H., Agussalim, M., & Yulianty, S. 2022. Pengaruh Semangat Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Covid-19 Di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Kesbangpol) Kabupaten Agam. *Jurnal Matua*, 4(1), 143–154.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2017. *Perilaku Organisasi*. Salemba empat. Jakarta
- Thoha, M. 2009. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya* PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Wiguna, B. P., Salfadri, & Delvianti. 2022. Pengaruh Motivasi Kerja, Displin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Matua*, 4(2), 241–254.

- Adel, S., & Anoraga, B. (2023). Afghan Youth's Expectation for Educational, Economic and Political Development during the Reign of Taliban. *International Journal of Islamic Studies Higher Education*, 2(1), 16–27
- Arifin, Z., Lubis, T., Ath-Thukhi, A. M., Alsokari, T., Ainin, M., & Taufan, M. (2024). Analyzing the Problems of Arabic Language Learning in Higher Education. *International Journal of Islamic Studies Higher Education*, 3(3).
- Baidar, B., Mutathahirin, M., & Fitriani, F. (2023). Implementation of Card Sort Learning Media in Islamic Education Class in MIN. *Khalaqa: Journal of Education and Learning*, 1(2), 1-10.
- Engkizar, E., Jaafar, A., Sarianto, D., Ayad, N., Rahman, A., Febriani, A., ... & Rahman, I. (2024). Analysis of Quran Education Problems in Majority Muslim Countries. *International Journal of Islamic Studies Higher Education*, 3(1), 65-80.
- Engkizar, Engkizar, K. Munawir, Soni Kaputra, Zainul Arifin, Syafrimen Syafril, Fuady Anwar, and Mutathahirin Mutathahirin. "Building of Family-based Islamic Character for Children in Tablighi Jamaat Community." *Ta'dib* 24, no. 2 (2021): 299-310.
- Mutathahirin, M., Hudamahya, A., & Hamdi, H. (2020). Community Assessment of Salafi Studies in the City of Padang. *International Journal of Multidisciplinary Research of Higher Education (IJMURHICA)*, 3(2), 47-55.

Copyright holder:

© Monika, N. Bakkareng. Sunreni.

First publication right:

Jurnal Riset Manajemen

This article is licensed under:

CC-BY-SA