

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era modern pada waktu ini persaingan dalam dunia industri perdagangan semakin kompetitif terutama dalam industri jasa pengiriman logistik, Tingginya antusiasme masyarakat terhadap jasa layanan pengiriman barang membuat perusahaan harus bisa memberikan servis berkualitas serta berusaha mempertahankan para pelanggan agar selalu menggunakan layanan yang sudah di berikan, Dengan banyaknya beberapa perusahaan yang menawarkan berbagai jenis layanan terhadap para pelanggan sehingga banyak opsional untuk memilih jasa pengiriman yang digunakan, Berdasarkan Badan Pusat Statistik Pada Tahun 2023 penggunaan Layanan pengiriman reguler merupakan layanan yang paling banyak digunakan yaitu sebesar 51,79 persen, diikuti layanan ekspres sebesar 27,47 persen, ekonomis sebesar 14,16 persen dan lainnya sebesar 6,58 persen. (Zahidi *et al.*, 2024)

Dari fenomena tersebut sebuah perusahaan bukan hanya berfokus untuk menarik atau mencari pelanggan baru, Namun mampu juga untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan yang sudah ada, Salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan jasa guna mengantisipasi rivalitas bisnis tersebut adalah terciptanya loyalitas pelanggan

Menurut Dara Oktavia & Setya Marwati (2022), Loyalitas pelanggan menjadi nilai tambah berharga yang perlu dipertahankan, karena bukan sekedar tercemin dari perilaku transaksi berulang, melainkan juga wujud loyalitas berkelanjutan dari konsumen. (Dewi & Putri, 2025), Oleh karena itu loyalitas pelanggan menjadi bagian penting dalam sebuah perusahaan dan perusahaan harus mampu menjaga nya termasuk perusahaan J&T Cargo, di dalam konteks jasa pengiriman barang biasanya para pelanggan yang sudah loyal akan terus dan setia mempercayakan proses pengiriman barang kepada perusahaan yang sama di

karenakan mereka merasa perusahaan tersebut sudah memenuhi harapan yang mereka inginkan, para pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi akan pastinya selalu menyarankan beberapa orang seperti teman kerja, keluarga dan para pelaku usaha ataupun lainnya untuk menggunakan jasa pengiriman tersebut.

Maka dari perusahaan seperti J&T Cargo, harus mampu menjaga loyalitas pelanggan sebab itu sangat berharga untuk memperkuat posisi perusahaan Di tengah kian sengitnya dinamika kompetisi di sektor logistik, persaingan antar perusahaan saling bersaing dengan ketat karena pelanggan memiliki beragam pilihan layanan.(Dewi & Putri, 2025), Tetapi loyalitas pelanggan tercipta tidak secara langsung namun melewati sebuah proses pengalaman dalam menggunakan layanan yang di sediakan oleh sebuah perusahaan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan, kepuasan lahir dari sebuah pelanggan yang memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang baik, penggunaan jasa yang sangat aman, pengiriman lancar sesuai keinginan, maka dari itu pelanggan merasa terpuaskan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kepuasan pelanggan diartikan sebagai sejauh mana pelanggan mengalami perasaan puas maupun tidak puas setelah mengevaluasi kinerja produk atau layanan berdasarkan ekspektasi yang dimilikinya. (Arta & Ariescy, 2025), Dalam konteks layanan jasa pengiriman J&T Cargo, Kepuasan pelanggan lahir ketika pelanggan menilai layanan pengiriman yang di berikan sudah sesuai dan bisa melebihi keinginan serta harapan mereka.

Menurut Basuki & Sorowutun (2023) Kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman dipengaruhi oleh faktor seperti kecepatan, biaya pengiriman, serta kondisi barang saat diterima.(Arta & Ariescy, 2025), dalam konteks J&T Cargo maka kepuasan pelanggan sangat di pengaruhi beberapa faktor seperti kecepatan pengiriman atau ketepatan waktu dan biaya pengiriman atau harga, sehingga ketepatan waktu pengiriman dan Harga menjadi salah indikator penting yang di nilai pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan.

Ketepatan waktu pengiriman merupakan keunggulan layanan dalam mengirimkan barang sesuai jadwal, Ketepatan waktu pengiriman menjadi acuan konsumen terhadap penyedia jasa. (Siregar *et al.*, 2024). Menurut Jaya Sakti (2018) dalam (Siregar *et al.*, 2024). Ketepatan waktu Pengiriman merupakan harapan

konsumen pada penyedia jasa saat memesan produk hingga produk tiba pada konsumen dengan tepat waktu, Estimasi waktu kedatangan umumnya berfungsi sebagai suatu acuan untuk para konsumen dalam menilai baik buruknya performa layanan ekspedisi tersebut. Oleh karena itu ketepatan waktu pengiriman menjadi salah satu yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan jasa logistik seperti J&T Cargo, Karena semua pelanggan pasti menginginkan barang yang mereka kirim sampai dengan tepat waktu dan cepat ke tujuan yang ditentukan, maka dari itu ketepatan waktu pengiriman diduga mempunyai dampak terhadap kepuasan pelanggan, dengan terpenuhi ekspektasi para pelanggan terhadap ketepatan waktu pengiriman maka kepuasan pelanggan akan bertambah dan akan membantu terbentuknya rasa setia terhadap perusahaan.

Menurut Dzulkharnain (2020) Harga sebagai suatu gambaran berkaitan dengan informasi yang telah ditawarkan yang dapat dibandingkan dengan pengalaman dan harapan yang didapatkan oleh pelanggan. (Hidayah & Nugroho, 2023), dari pendapat tersebut dapat dipahami jika harga merupakan salah satu aspek utama yang sering dipertimbangkan oleh pelanggan untuk menilai sebuah layanan, jika harga yang ditawarkan sesuai dengan pengalaman dan ekspektasi para pelanggan, dengan begitu maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelanggan merasakan kepuasan maka mereka akan terdorong untuk loyal dan akhirnya terciptanya loyalitas pelanggan terhadap layanan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka kepuasan pelanggan memiliki sebuah kontribusi dalam memediasi pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan harga.

Pernyataan tersebut didukung oleh Penelitian internasional yang dilakukan dalam artikel *Enhancing Customer Satisfaction in Logistics Services: The Impact of Service Quality and Trust* (Prastyorini et al., 2023). menegaskan bahwa standar layanan serta tingkat keyakinan konsumen adalah faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa logistik. Kualitas layanan yang meliputi keandalan pengiriman, ketepatan waktu, keamanan barang, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan informasi yang jelas dan responsif terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan jasa logistik juga berperan penting

dalam membangun relasi dalam waktu panjang yang mampu mendorong peningkatan loyalitas pelanggan. Temuan penelitian tersebut memperkuat bahwa dalam industri jasa pengiriman seperti J&T Cargo, peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan prioritas strategis yang perlu menjadi perhatian untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Selain faktor kualitas layanan, peran sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional layanan logistik. Penelitian yang berjudul *Implementation of Enterprise Human Resources Management Standards to Achieve Supply Chain Excellence in Fertilizer Companies in Indonesia* (Soetjipto et al., 2021). menunjukkan bahwa penerapan standar manajemen sumber daya manusia yang baik mampu meningkatkan efektivitas operasional dan keunggulan rantai pasok (*supply chain excellence*). Peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan, evaluasi kinerja, serta penerapan standar kerja yang terstruktur terbukti mampu meningkatkan ketepatan proses operasional dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam konteks perusahaan jasa pengiriman seperti J&T Cargo, kualitas sumber daya manusia yang baik sangat berperan dalam memastikan ketepatan waktu pengiriman serta pelayanan yang optimal sehingga mampu mendorong meningkatnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pada penelitian pendahulu yang dilakukan oleh (Adianti & Trimarjono, 2023), menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Winata & Prabowo, 2024), Menunjukkan bahwa Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, Namun dalam penelitian sebelumnya memiliki beberapa keterbatasan, penelitian yang dilakukan oleh (Adianti & Trimarjono, 2023), terlalu menitikberatkan pada kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman belum mengkaji pengaruh harga sebagai salah satu faktor penting dalam mempertimbangkan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman, serta penelitian yang dilakukan oleh (Winata & Prabowo, 2024) berfokus pada sektor jasa kecantikan dengan variabel harga, fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga

belum mengkaji faktor ketepatan waktu pengiriman yang dimana sangat penting dalam industri jasa logistik. Maka dari itu dari penelitian tersebut masi terdapat kesenjangan yang perlu dikaji lebih lanjut terhadap pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, khususnya pada J&T Cargo di Kota Surabaya.

Maka dari itu penelitian ini di lakukan agar memberikan penjelasan yang lebih komprehensif berkenaan dengan Hal-hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman, dengan kepuasan pelangan di tempatkan sebagai variabel mediasi antara ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap loyalitas pelanggan, maka di harapkan penelitian ini berguna bagi pelanggan jasa pengiriman ataupun pihak penyedia jasa pengiriman khususnya dalam hal ketepatan waktu pengiriman dan harga yang sesuai yang di harapkan, sehingga mampu dan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya ?
2. Apakah Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya ?
3. Apakah Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya ?
4. Apakah Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya ?
5. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya ?
6. Apakah Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi Pada J&T Cargo di Kota Surabaya ?

7. Apakah Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi Pada J&T Cargo di Kota Surabaya ?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat adanya berbagai keterbatasan, ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini dibatasi dan tidak akan mengulas seluruh aspek dalam identifikasi masalah tersebut secara menyeluruh serta agar tidak memperluas masalah serta untuk memudahkan pemahaman dan pengertian, Guna menjaga fokus kajian, ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada aspek-aspek spesifik terkait fenomena yang diteliti. yaitu mengenai pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada J&T Cargo di Kota Surabaya

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah Yang di paparkan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya.
4. Untuk Menganalisis Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya.
5. Untuk Menganalisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya.
6. Untuk Menganalisis peran pemediasi Kepuasan Pelanggan pada hubungan antara Ketepatan Waktu Pengiriman dengan Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya.
7. Untuk Menganalisis peran pemediasi Kepuasan Pelanggan pada hubungan antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan Pada J&T Cargo di Kota Surabaya.

1.5 Manfaat Penulisan

Setiap studi ilmiah diorientasikan untuk mampu menghasilkan kontribusi nyata, baik secara teoritis maupun praktis kepada semua pihak-pihak yang bersangkutan, Adapun manfaat yang diharapkan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini sangat di harapkan bisa memberikan masukan dan sebagai bahan evaluasi khususnya perusahaan J&T Cargo di Kota Surabaya, agar bisa meningkatkan kualitas layanan pengiriman, serta hasil dari penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk memahami pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan harga terhadap kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan, maka dari itu perusahaan dapat menyiapkan berbagai strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan waktu layanan, menetapkan harga yang kompetitif dan menjaga selalu kepuasan pelanggan agar terciptanya loyalitas pelanggan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Dengan penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan referensi ilmiah di lingkungan akademik, khususnya para mahasiswa yang sedang melakukan penelitian, Selain itu emuan dari studi ini dapat diimplikasikan sebagai rujukan referensi dalam proses pembelajaran, perbandingan, serta untuk melakukan pengembangan riset mendatang yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, ketepatan waktu pengiriman, dan harga pada industri jasa logistik.

3. Bagi Peneliti

Menjadi Pengetahuan, menambah wawasan dan ilmu baru yang akan memberikan manfaat bagi kehidupan penulis kedepanya serta mendapatkan pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agapenelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENTUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saran-saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan dimasa yang akan datang.