

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah J&T Express Nias Barat

Perusahaan J&T Express didirikan oleh Satieli Harefa S.E yang telah diresmikan pada tanggal 20 Agustus 2015 sebagai perusahaan yang bergerak di bidang kurir yang berfokus pada pengiriman paket kilat yang berkualitas dan memberikan sebuah kenyamanan pada pelanggannya. Selain itu juga perusahaan selalu dan terus mengoptimalkan rute pengiriman barang dan berusaha untuk dapat meminimalkan biaya transportasi guna dalam menyediakan sebuah layanan express yang lebih efisien, aman dan tepat waktu bagi setiap pelanggannya. Nilai-nilai tersebutlah yang membedakan J&T Express dari para kompetitornya.

Namanya (“J” dan “T”) pada J&T Express berasal dari inisial nama pertama kedua pendirinya. J&T Express kini dipimpin CEO Robin Lo dan berkantor pusat di Jakarta. Dengan jaringan yang luas yang dimiliki, fasilitas layanan express dan adanya sebuah perkembangan teknologi menjadikan hal-hal tersebut sebagai system dasar pada perusahaan J&T Express dalam melakukan sebuah pengiriman paket kilat di seluruh Indonesia dengan rute dari dalam kota, antar kota, antar provinsi, hingga pada perusahaan *e-commerce*. Demi mencapai dan mempertahankan pelanggan dalam sebuah kepuasan, J&T Express juga menyediakan layanan jasa jemput paket di tempat dengan kecepatan pengiriman yang berakurasi tinggi. Hingga kini perusahaan menduduki posisi nomer 2 ekspedisi terbesar di Indonesia.

4.1.2 Visi dan Misi J&T Express

Dalam menjalankan tugasnya J&T Express Nias Barat mempunyai visi dan misi serta nilai-nilai perusahaan sebagai berikut:

Visi J&T Express Nias Barat :

“Membangun sebuah perusahaan express berbasis pengembangan teknologi internet dengan jangkauan sampai ke Asia Tenggara”.

Misi J&T Express Nias Barat :

1. Menjadikan bisnis online pelanggan lebih praktis dan efisien
2. Mendorong pelanggan melakukan bisnis besar di *platform e-commerce*.

Selain itu juga perusahaan mempunyai nilai-nilai perusahaan yaitu:

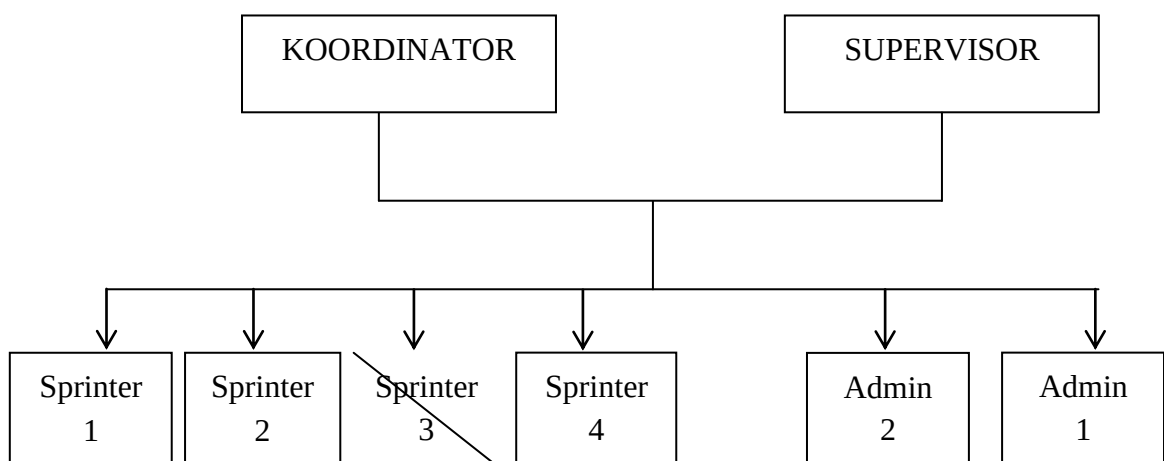
1. *Integrity*
2. *Share*
3. *Service*
4. *Responsibility*

Dari 4 nilai dasar di atas perusahaan dengan tujuan untuk mencapai sebuah kualitas pengiriman paket yang paling unggul yang ada di benak pelanggan. Dan juga perusahaan berkomitmen untuk melayani setiap pengiriman dengan jujur dan bertanggung jawab.

4.1.3 Struktur Organisasi J&T Express Nias Barat

Gambar 4.1

Struktur Organisasi J&T Express Nias Barat



Uraian tugas dan tanggung jawab setiap bagian:

- a. Koordinator bertanggung jawab atas target-target setiap spinter, bertanggung jawab atas setiap aktivitas-aktivitas yang berada dalam ruang lingkup kerja.
- b. Supervisor bertanggung jawab atas semua tugas terkait dengan peningkatan penjualan termasuk prospek, menyiapkan dan presentase pengiriman, negosiasi, kontrak dan memfasilitasi program-program peningkatan penjualan.
- c. Sprinter bertanggung jawab atas semua paket/barang yang siap di jemput dari masing-masing.
- d. Admin bertanggung jawab atas ,enginput data barang yang akan dikirim.

4.2 Analisis Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti ditempat penelitian secara langsung dengan menemui langsung informan kunci dan informan pendukung yaitu untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang pada J&T Express Di Kabupaten Nias Barat.

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh melalui wawancara tersebut maka diperoleh analisis secara kualitatif berdasarkan pada indikator masing-masing. Indikator kualitas tersebut digunakan oleh konsumen dalam mengevaluasi kualitas layanan (Amalia et al., 2017).

J&T Express Nias Barat merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang kurir yang berfokus pada pengiriman apket kilat yang berkualitas dan memberikan sebuah kenyamanan pada pelanggannya. Selain itu juga perusahaan selalu dan terus mengoptimalkan rute pengirimannya barang dan berusaha untuk dapat meminimalkan biaya transportasi guna dalam menyediakan sebuah layanan express yang lebih efesien, aman dan tepat waktu bagi setiap pelanggannya. Nilai-nilai tersbeutlah yang membedakan J&T Exress dari para kompetitornya.

Untuk tahap analisis yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, pengumpulan data dan melakukan

analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti untuk dapat mengetahui analisis tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang J&T Express Nias Barat, untuk informan kunci, peneliti mewawancarai selaku pemilik J&T Express Nias Barat, untuk informan pendukung peneliti mewawancarai karyawan, kurir dan juga konsumen. Peneliti melakukan wawancara kepada informan secara bertahap dimana hasil penelitian ini di peroleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian dalam observasi. Berikut merupakan tabel wawancara yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jadwal Wawancara

Nama Informan	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
Satieli Harefa (Pemilik)	13 November 2023 & 20 November 2023	J&T Express Nias Barat
Anvin Gulo (Kurir)	13 November 2023 & 20 November 2023	J&T Express Nias Barat
Wira Gulo (Pegawai)	13 November 2023 & 20 November 2023	J&T Express Nias Barat
Susi Harefa (Konsumen)	13 November 2023 & 20 November 2023	J&T Express Nias Barat
Herti Gulo (Konsumen)	13 November 2023 & 20 November 2023	J&T Express Nias Barat
Erwinta Gulo (Konsumen)	13 November 2023 & 20 November 2023	J&T Express Nias Barat

Berdasarkan hal tersebut berikut dijabarkan analisis tingkat kepuasan konsumen J&T Express Nias Barat berdasarkan 7 indikator tingkat kepuasan, yaitu:

4.2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen

1. Terpenuhi nya harapan Konsumen

Konsumen merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan dari suatu produk atau jasa yang diberikan.

Dalam Menganalisis tingkat kepuasan konsumen J&T Express Nias Barat melakukan berbagai cara untuk memberikan pelayanan yang baik berupa jasa yang digunakan oleh konsumen.

Hal ini di paparkan berdasarkan wawancara yang dilakukan langsung kepada pemilik J&T Express Nias Barat yaitu Bapak Satieli Harefa S.E pada hari Senin tanggal 13 November 2023 Pukul 10:23 di lokasi penelitian. Dimana peneliti bertanya tentang **apakah harapan konsumen terpenuhi terkait dengan jasa pengiriman barang pada J&T Express di kabupaten nias barat?** Beliau mengatakan:

“Sejauh ini pengiriman barang yang kami lakukan sudah sesuai dengan ketentuan yang kami berikan dimana ketika konsumen memesan barang misalnya di online dan si pengirim barang menggunakan jasa kami maka ketika barang sampai kami akan melakukan pengecekan terlebih dahulu lalu mengirimkannya ke alamat tujuan sesuai dengan nomor resi pesanan yang tertera di paket konsumen tersebut, terkait barang konsumen yang belum sampai misalnya ada konsumen yang menanyakan langsung ke kantor kami karena barangnya sudah lama dan tidak sampai-sampai maka kami akan melakukan pengecekan/pelacakan apakah paketnya masih dalam perjalanan atau sudah mengalami return, dimana paket return dilakukan ketika pihak konsumen tidak mengangkat telfon dari kurir atau konsumen menolak paket tersebut sehingga terkait dari jasa J&T di Nias Barat ini saya yakin jasa pengiriman barang yang kami gunakan sudah sesuai dengan harapan konsumen”.

Berdasarkan keterangan dari bapak Satieli harefa bahwa pengiriman dan pengantaran barang ke alamat tujuan sudah sesuai yang diharapkan oleh konsumen dan apabila paket dari konsumen itu sendiri tidak sampai ke alamat konsumen sesuai dengan tengat

waktu yang telah di tentukan maka karyawan akan melakukan pengecekan kembali, sehingga penggunaan jasa dari J&T Express sendiri keinginan dan harapan dari konsumen terpenuhi.

Selanjutnya juga dilanjutkan oleh karyawan J&T Express Nias Barat pada tanggal 13 November 2023 yaitu Susi Harefa tentang **apakah harapan konsumen terpenuhi terkait dengan jasa pengiriman barang pada J&T Express di kabupaten nias barat?** Beliau mengatakan:

“Sama seperti yang di katakana bapak Satieli Harefa bahwa sanya jasa pengiriman paket di J&T Express ini, saya katakan sudah sesuai dengan harapan konsumen karena kami mengirim dan mengantar barang tepat waktu dan sesuai dengan alamat yang di tuju”.

Dari pernyataan Susi harefa selaku karyawan J&T express Nias barat bahwa pengiriman paket ke alamat tujuan atau ke tempat konsumen sudah sesuai dengan yang ditentukan sehingga harapan konsumen dengan jasa yang digunakan juga terpenuhi

Berdasarkan hasil dari wawancara informan disimpulkan bahwa harapan konsumen terkait jasa pengiriman barang di J&T Express Nias Barat sudah terpenuhi dimana karyawan dan kurir melakukan pengiriman dan pengantaran barang sesuai dengan jadwalnya.

2. Sikap Atau Keinginan

Sikap merupakan kecenderungan yang dipelajari, ini berarti bahwa sikap yang berkaitan dengan perilaku membeli terbentuk sebagai hasil dari pengalaman langsung mengenai produk, informasi secara lisan yang diperoleh dari orang lain atau terpapar oleh iklan di media masa, internet dan berbagai bentuk pemasaran langsung.

Pertanyaan selanjutnya diajukan kepada Herti Gulo Selaku Konsumen dari J&T Express Nias Barat pada Tanggal 13

November 2023 tentang Bagaimana sikap karyawan J&T Express nias barat ketika mengantarkan barang di alamat? **Mengatakan bahwa:**

“sikap atau perilaku karyawan J&T Express Nias Barat misalnya saya mengambil paket di kantornya langsung memang pelayanan yang diberikan baik dan ramah namun yang membuat saya jengkel yaitu kurir yang mengantarkan paket saya melakukan return barang sembarangan tanpa konfirmasi dari pemilik paket sendiri dan kadang juga nada bicara kurirnya sedikit tinggi misalnya tidak tau alamat saya dan mengatakan bahwa alamat yang saya berikan sudah di luar jangkauan mereka sehingga saya terpaksa mengambil paket tersebut di kantor J&T Express langsung”.

Dari pernyataan Herti Gulo selaku konsumen menyatakan bahwa sikap atau perilaku yang ditujukan karyawan kepada konsumen memang baik namun yang membuat konsumen kurang nyama yaitu kurir yang tidak sabar ketika mengantarkan paket ke alamat.

Pertanyaan serupa juga di ajukan kepada salah satu kurir J&T Express Nias Barat yaitu Anvin Gulo pada Tanggal 13 November 2023 tentang **Bagaimana sikap karyawan J&T Express nias barat ketika mengantarkan barang di alamat?** Mengatakan bahwa:

“Sikap yang kami berikan atau pelayanan yang kami berikan kepada konsumen ketika mengantarkan paket sesuai dengan tata kesopanan pada umumnya, dimana sebelum kami mengantarkan paket ke alamat tujuan maka kami akan menginformasikan terlebih dahulu kepada konsumen jika paket akan di antarkan ke alamat tujuan dengan hari dan jam berapa, namun sering kali juga konsumen mengambil paket di kantornya langsung dan juga tak jarang paket yang kami antarkan kepada konsumen mengalami return akibat konsumen tidak mengambil atau tidak menerima telfon dari kami”.

Berdasarkan pernyataan dari Anvin Gulo selaku kurir J&T Express bahwa sikap atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai namun kadang kala konsumen juga yang sering membatalkan pesanan atau pesanannya mengalami return akibat telfon dari kurir tidak diangkat dan terpaksa paket yang tidak diambil akan di kembalikan ke penjual.

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas disimpulkan bahwa sikap karyawan J&T Express Nias Barat bisa dikatakan cukup baik dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen namun kurir yang kadang kurang sabar ketika mengantarkan paket ke tempat konsumen membuat konsumen sedikit kecewa dan jengkel dengan hal tersebut.

3. Merekomendasikan kepada pihak lain

Konsumen akan selalu merekomendasikan hasil pengalamanya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari suatu kualitas produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

Pertanyaan selanjutnya di ajukan kepada Herti Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat pada tanggal 13 November 2023 tentang apakah anda merekomendasikan kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa J&T Express dalam pengiriman barang? **Mengatakan bahwa:**

“Saya tidak mengatakan mengajurkan atau tidak orang lain menggunakan jasa J&T Express untuk menjadi jasa pengiriman barang mereka, tentunya konsumen lain bisa menilai karakter terutama cara mereka melayani konsumen jika seandainya pelayanan mereka baik tentunya konsumen tersebut tetap menggunakan jasa J&T, namun jika berdasarkan pengalaman pribadi saya sendiri saya kurang karena selain dari proses pengiriman barang yang tidak tepat waktu juga kadang barang saya di cancel sepihak tanpa memberikan informasi terlebih dahulu kepada saya”.

Berdasarkan pernyataan dari herti gulo bahwa dia tidak menganjurkan atau tidak konsumen menggunakan jasa dari J&T express karena tentunya konsumen lain sudah mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen lain sehingga dari hal tersebut orang lain bisa mengukur bagaimana apakah konsumen lain mau atau tidak menggunakan jasa tersebut.

Kembali juga dilanjutkan oleh Erwinta Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat tentang apakah anda merekomendasikan kepada konsumen lain untuk menggunakan jasa J&T Express dalam pengiriman barang? Mengatakan bahwa:

“Seperti yang dikatakan oleh Herti Gulo bahwa sanya, saya tidak mengatakan menganjurkan atau tidak orang lain menggunakan jasa J&T namun sebaiknya cara pelayanan mereka harus terus di tingkatkan terutama terkait barang yang hendak di antar ke alamat konsumen di konfirmasi dulu dan memastikan barang tersebut dalam keadaan yang aman supaya konsumen juga puas atas pelayanan yang diberikan”.

Dari pernyataan Erwinta Gulo selaku konsumen bahwa dia tidak menganjurkan atau tidak orang lain menggunakan jasa J&T Express, jadi biar orang lain itu sendiri yang menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh J&T Express Nias Barat tidak bisa dikatakan di rekomendasikan kepada konsumen lain ataupun tidak karena layanan yang diberikan masih kurang kepada konsumen seperti barang yang di cancel sepihak tanpa konfirmasi dari pemilik paket tersebut.

4. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan menyampaikan untuk mengimbangi harapan konsumen.

Pertanyaan selanjutnya kepada Erwinta Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat pada Tanggal 13 November 2023 tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa J&T Express sesuai dengan keinginan dari konsumen sendiri? Mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan di J&T Express Nias Barat bisa dikatakan cukup baik namun masih harus terus ditingkatkan yang mana memang karyawannya ramah tapi yang sering membuat jengkel adalah kurirnya yang kurang menghargai dan nada bicara yang tinggi ketika melayani konsumen ketika mengantarkan paket ke alamat”.

Dari pernyataan Erwinta gulo selaku konsumen di atas bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh J&T express dapat dikatakan sudah baik namun masih harus terus ditingkatkan lagi terlebih pelayanan kurirnya yang masih kurang pelayanannya kepada konsumen.

Pertanyaan yang sama juga di ajukan kepada Herti Gulo selaku konsumen J&T Express tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa J&T Express sesuai dengan keinginan dari konsumen sendiri? Mengatakan bahwa:

“Pelayanan kurang baik seperti respon mereka ketika kita menanyakan terkait paket, tidak ada konfirmasi terlebih dahulu tentang paket kepada konsumen namun di cancel saja dan hendaknya kedepan kualitas pelayanan yang di J&T Express harus di perbaiki terutama pelayanannya kepada konsumen harus sabar dan mampu memberikan solusi yang baik atas masalah atau complain yang di ajukan konsumen terkait barang yang diterima misalnya cacat atau tidak sesuai dengan yang di pesankan”.

Dari pernyataan Herti Gulo selaku konsumen J&T Express di atas bahwa respon yang kurang baik ketika konsumen menanyakan terkait paket dan juga kurir yang membatalkan sepihak paket yang di antarakan ke alamat konsumen sehingga paket tersebut dikembalikan ke penjual tanpa mengkonfirmasi ke konsumen terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di J&T Express yang masih kurang terlebih untuk kurir yang tidak sabar menghadapi konsumen.

5. Loyal Konsumen

Memiliki berbagai alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu, yang mampu memberikan manfaat atau harapan mereka terpenuhi.

Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.

Pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Satieli Harefa selaku pemilik J&T Express Nias Barat pada tanggal 13 November 2023 tentang apakah konsumen J&T memiliki loyalitas terhadap jasa yang mereka gunakan sehingga harapan mereka terpenuhi? Mengatakan bahwa:

“Saya tidak mengatakan konsumen lebih loyal menggunakan jasa kami dibandingkan dengan jasa pengiriman yang lain namun sejauh ini jumlah atau kuota pengiriman barang masuk selalu bertambah setiap bulan dan itu membuktikan bahwa konsumen loyal menggunakan jasa kami dan jika ada kemungkinan-kemungkinan misalnya pelayanan kami yang kurang baik maka itu akan menjadi tugas kami kedepan untuk memperbaikinya lagi supaya konsumen nyaman dan tetap menggunakan jasa J&T Express”.

Dari pernyataan bapak satieli harefa di atas selaku pemilik bahwa dari peningkatan kuota pesanan pengiriman di J&T Express terbukti bahwa konsumen memiliki loyalitas terhadap pihak J&T sehingga banyak konsumen menggunakan jasa tersebut.

Kembali juga dilanjutkan oleh Wira Gulo selaku karyawan J&T Express Nias Barat tentang apakah konsumen J&T memiliki loyalitas terhadap jasa yang mereka gunakan sehingga harapan mereka terpenuhi? Mengatakan bahwa:

“Tentunya konsumen memiliki loyalitas terhadap jasa kami yang mana kami mengirim dan mengantar barang ke alamat sesuai waktu dan tanpa menunda-nunda pengiriman walaupun di lain sisi masih banyak konsumen yang melakukan complain terhadap kami terlebih kurir dan mungkin itu juga menjadi tanggungan kami walaupun di lain sisi kesalahan tersebut bukan dikami sepenuhnya karena kadang juga konsumen melalaikan dan sering menolak paket yang hendak diantarkan tapi jika ada kesalahan kami baik dalam segi pelayanan yang kami berikan kami akan memperbaikinya supaya konsumen puas menggunakan jasa kami”.

Dari pernyataan Wira Gulo selaku karyawan di atas bahwa tentunya konsumen memiliki loyalitas terhadap jasa J&T yang mana mereka mengirim dan mengantarkan paket sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta complain terhadap kurir juga akan menjadi bahan evaluasi kedepan supaya konsumen betah dan nyaman menggunakan jasa kami.

Berdasarkan wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa konsumen loyal terhadap jasa J&T Express Nias Barat yang mana semakin hari jumlah barang/paket bertambah dan itu menunjukkan bahwa konsumen senang dan mau menggunakan jasa J&T Express dan segala kekurangan dalam segi pelayanan yang masih kurang menjadi perbaikan kedepan.

6. Reputasi Yang Baik

Upaya Bagi suatu perusahaan dimana produk utama yang dihasilkan adalah suatu jasa, maka reputasi dan nama baik sangat menentukan adanya anggapan bahwa reputasi yang berupa citra merk (brand image), citra perusahaan (company image), reputasi merk (brand reputation), nama yang terbaik (the best name), pelayanan prima (service excelent) dan semua yang berhubungan dengan kepuasan konsumen mendapatkan proritas.

Pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Satieli Harefa selaku pemilik J&T Express Nias Barat pada Tanggal 13 November 2023 tentang apakah J&T Express memiliki reputasi dan nama yang baik sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa tersebut? **Mengatakan bahwa:**

“Tentunya setiap jenis usaha memiliki reputasi yang baik apalagi jenis usaha yang dijalankan ini merupakan suatu kebutuhan dari konsumen dan merupakan salah satu jasa pembantu dalam hal kirim mengirim barang dan dengan harga yang terjangkau dan barang bisa di kirim di seluruh Indonesia ataupun dalam jarak jauh dengan budget pengiriman yang berbeda-beda tergantung lokasi. Seperti halnya yang saya katakan bahwa sanya J&T Express ini memiliki banyak peminat dalam arti banyak konsumen yang menggunakan jasa kami dalam pengiriman barang mereka namun jika ada kekurangan-kekurangan lain biar itu menjadi pembenahan kami kedepan untuk menjadikan J&T Express Nias Barat sebagai tempat pengiriman barang yang baik terlebih dalam segi pelayanannya yang memuaskan konsumen”.

Dari pernyataan bapak satieli harefa di atas selaku pemilik bahwa tentunya jasa J&T memiliki reputasi yang baik di mata konsumen dan tentunya jika J&T tidak memiliki reputasi yang baik dimata konsumen maka jasa kami tidak

banyak yang menggunakannya serta J&T juga menyediakan biaya yang hemat sehingga konsumen mampu dengan ongkir yang diberikan.

Kembali juga dilanjutkan oleh Anvin Gulo selaku Kurir J&T Express tentang apakah J&T Express memiliki reputasi dan nama yang baik sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa tersebut? Mengatakan bahwa:

“Tentu saja J&T Express memiliki reputasi yang baik sehingga banyak konsumen yang mengirim dan menggunakan jasa kami dan juga harga pengiriman yang kami berikan cukup murah atau bisa dijangkau oleh konsumen sendiri dan selain itu juga kami memberikan layanan COD setiap barang yang akan dikirim dan itu semua kami lakukan supaya konsumen tetap menggunakan jasa kami dan puas terhadap pelayanan yang kami berikan”.

Dari pernyataan anvin gulo selaku kurir J&T diatas bahwa J&T Express Nias Barat memiliki reputasi yang baik di mata konsumen sehingga banyak konsumen menggunakan jasa dari J&T sendiri dan juga jasa J&T cukup memberikan harga pengiriman/ongkir yang murah sehingga konsumen bisa menjangkaunya.

Berdasarkan wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa J&T Express Nias Barat memiliki reputasi yang baik di mata konsumen, yang mana konsumen mengirim dan menerima paket langsung dari J&T Express serta biaya ongkir pengiriman yang murah sehingga konsumen mudah menjangkaunya sehingga itu menjadi salah satu pilihan kenapa konsumen nyaman menggunakan jasa J&T Express Nias Barat.

7. Lokasi

Yang dimaksud dengan lokasi adalah tempat dimana perusahaan memperjual belikannya produk barang/jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

Pertanyaan selanjutnya kepada Bapak Satieli Harefa Selaku pemilik J&T Express Nias Barat pada tanggal 13 November 2023 tentang apakah lokasi J&T Express Nias Barat strategis dan dapat di jangkau oleh konsumen? Mengatakan bahwa:

“Lokasi J&T Express Nias Barat strategis dan dapat di jangkau oleh konsumen karena berada di samping jalan raya sehingga masyarakat juga mampu menjangkaunya”.

Dari pernyataan bapak satieli harefa di atas bahwa lokasi J&T Express sangat strategis dan dapat dijangkau oleh konsumen karena berada di samping jalan raya sehingga konsumen bisa menjangkaunya.

Berdasarkan wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi J&T Express Nias Barat startegi sehingga konsumen dapat menjangkaunya dengan mudah dan dekat disamping jalan raya sehingga akses transportasi umum seperti sepeda motor dan mobil bisa dengan mudah menjangkaunya.

4.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Defenisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002: 59) adalah sebagai berikut:

“Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Defenisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988: 23) adalah sebagai berikut:

“Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluative konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan”.

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Lovelock (2011: 154) sebagai hasil dari proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap suatu pelayanan yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

1. Ketrampilan dan profesionalisme

Pelayanan ini, merupakan, kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada konsumen.

Kembali peneliti melanjutkan wawancaranya pada hari Senin tanggal 20 November 2023 pukul 09:45 Wib kepada Bapak Satieli Harefa selaku pemilik J&T Express Nias Barat tentang bagaimana cara anda memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen J&T Express? Mengatakan bahwa:

“Cara kami memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen tentu saja menanyakan keperluan mereka dan tak jarang juga konsumen complain misalnya barang mereka tidak sampai-sampai di alamat dan juga barang yang reject atau barang yang rusak sering kali mereka datang dan menanyakan langsung namun kami mendengarkan dan memberikan solusi kepada mereka apa langkah selanjutnya yang harus digunakan”.

Dari pernyataan bapak satieli harefa di atas bahwa cara pelayanan yang diberikan kepada konsumen yaitu merespon keperluan yang hendak di tanyakan oleh konsumen kepada

karyawan terkait pengiriman, pengantaran atau yang lainnya serta memberikan solusi terkait masalah yang disampaikan.

Dilanjutkan juga oleh Wira Gulo selaku karyawan J&T Express tentang bagaimana cara anda memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen J&T Express? Mengatakan bahwa:

“Kami memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen terkait tentang jasa kirim yang mereka gunakan yaitu jasa kirim J&T dimana kami mengirimkan barang ke alamat tujuan sesuai dengan waktunya dan mengantarkan paket juga ke alamat sesuai dengan waktu dan ketentuannya, kami juga melayani complain konsumen atas barang yang diterima dan menjelaskan jalur yang hendak di tempuh sehingga pelayanan yang kami berikan pun bisa menjawab kebutuhan setiap konsumen”.

Dari pernyataan wira gulo selaku karyawan J&T di atas bahwa J&T memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen yang mana pihak J&T mengirim dan mengantarkan paket ke alamat tujuan dengan tepat serta merespon keluhan yang di sampaikan kepada pihak J&T sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa J&T Express Nias Barat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dengan cara mendengarkan keluhan konsumen terkait paket baik itu complain barang rusak, paket tidak sesuai atau paket yang tidak sampai-sampai sehingga dari masalah tersebut pegawai J&T bisa memberikan berupa solusi terkait masalah paket tersebut.

2. Perilaku dan Sikap Karyawan

Pelayanan ini merupakan kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Kembali peneliti melanjutkan pertanyaan kepada Putri telaumbanua selaku konsumen J&T Express Nias Barat pada tanggal 20 November 2023 tentang apakah pernah mengalami masalah dengan pengiriman, seperti keterlambatan dan kerusakan barang? Mengatakan bahwa:

“Tentu saja pernah dan sering kali yang mana ketika saya memesan di online misalnya aplikasi Lazada barang yang saya pesankan berbeda ketika datang ke alamat dan saya mengajukan complain kepada pihak kurir namun mengatakan bahwa barang yang telah di buka memang bisa dikembalikan kepada pemiliknya namun ongkir pengiriman ditanggung oleh si pembeli tersebut namun saya merasa rugi atas hal tersebut dan mengurungkan niat untuk mengajukan complain yang tadi tapi itu bukan kesalahan pihak jasa kirimnya namun kesalahan toko tetapi ada barang saya juga yang saya pesankan di toko online seperti barang anti pecah namun ketika sampai ke tempat saya barang tersebut semuanya hampir tidak berbentuk/pecah yang mana saya menyalahkan pihak jasa kirim karena tidak hati-hati terhadap barang yang dikirimkan tersebut apalagi barang itu anti pecah dan juga si penjual telah menuliskan di slip pengiriman bahwa barang tersebut mudah sekali rusak tapi tanggapan kurir mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui hal tersebut dan menyalahkan pihak pengirimnya jadi itu yang menjadi kekesalan saya bukan karena harganya namun tanggungjawab seharusnya memberikan solusi bukan saling menyalahkan”.

Dari pernyataan Putri Telaumbanua di atas bahwa seringkali mengalami yang namanya ke salahan pengiriman dan keterlambatan pengiriman baik itu di sebabkan oleh pihak penjual yang mengirimkan ke alamat tujuan atau pun kurir yang salah mengantarkan ke alamat dan tak jarang juga paket yang dikirim dalam keadaan rusak sehingga mengajukan pengembalian dana.

Juga disampaikan oleh Erwinta Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat pada Tanggal 20 November 2023 tentang

apakah pernah mengalami masalah dengan pengiriman, seperti keterlambatan dan kerusakan barang? Mengatakan bahwa:

“Seperti yang disampaikan oleh putri telaumbanua bahwa tentunya dalam pemesanan online pasti terjadi yang namanya masalah baik itu pengiriman barang, keterlambatan dan kerusakan barang dan yang pernah saya alami yaitu kesalahan pengiriman yang mana paket yang diantarakan ke alamat saya memang atas nama saya namun bukan barang yang saya pesankan dan kemudian kerusakan barang misalnya bahan yang anti pecah (mangkok kaca) ketika sampai ke alamat barang tersebut rusak dan tidak berbentuk lagi namun di ganti rugi oleh pihak jasa kirimnya”.

Dari pernyataan Erwinta Gulo di atas bahwa tentunya dalam pemesanan online selalu ada yang namanya masalah baik itu pengiriman barang, kesalahan pesanan dan juga kerusakan barang dan itu semua ada konsekuensi baik dari pihak pengirim ataupun jasa pengantarnya.

Berdasarkan wawancara dari informan di atas disimpulkan bahwa konsumen akan selalu dihadapkan dengan kerusakan barang, salah pengiriman dan keterlambatan barang sampai ke tangan konsumen dan itu semua bukan sepenuhnya kesalahan dari pihak pengirim paket melainkan kesalahan pengiriman mulai dari Jasa kirim yang kurang berhati-hati dengan barang yang sedang dibawa sehingga ketika barang sampai ketangan konsumen barang tersebut tidak utuh/rusak.

3. Fleksibilitas dan Kenyamanan

Pelayanan ini merupakan kenyamanan lingkungan seperti kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada konsumennya.

Pertanyaan selanjutnya kepada Anvin Gulo selaku kurir J&T Express Nias Barat pada tanggal 20 November 2023 tentang Apakah lingkungan J&T express bersih dan tertata dengan rapi sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa tersebut? Mengatakan bahwa:

“Lingkungan J&T Express bersih dan tertata dengan rapi yang mana kami menyediakan tempat bagi konsumen yang sedang menunggu paket dan juga barang-barang kami sortir sesuai dengan jenisnya sehingga tidak bercampur misalnya barang yang hendak dikirim dengan barang yang datang dan di antar ke alamat konsumen masing-masing serta lahan parkir yang lumayan untuk konsumen yang datang ke J&T Express”.

Dari pernyataan Anvin gulo di atas selaku kurir bahwa lingkungan J&T express nias barat memiliki lingkungan yang bersih dan tertata dengan rapi dan jika lingkungan disekitar tidak bersih maka konsumen juga akan tidak nyaman jadi J&T express lebih mengefektifkan pelayanan mereka agar konsumen nyaman.

Selanjutnya di tambahkan juga oleh Wira Gulo selaku karyawan J&T Express Nias Barat pada tanggal 20 November 2023 tentang Apakah lingkungan J&T express bersih dan tertata dengan rapi sehingga konsumen nyaman menggunakan jasa tersebut? Mengatakan bahwa:

“Tentunya lingkungan J&T Express bersih dan tertata dengan rapi karena itu juga termasuk poin paling penting bagi konsumen yang mana ketika lingkungan tidak bersih dan juga lahan parkir yang tidak ada maka itu menjadi pertimbangan konsumen menggunakan jasa kami. Jadi kami memaksimalkan tentang kenyamanan konsumen sehingga lambat laun ekspedisi kami bisa mengalami peningkatan konsumen dari tahun ke tahun”.

Dari pernyataan Wira Gulo di atas selaku karyawan bahwa tentunya lingkungan J&T Express memiliki lingkungan yang bersih dan tertata dengan rapi serta lahan parkir yang luas sehingga konsumen tidak kewalahan ketika memarkir kendaraan mereka.

Berdasarkan wawancara informan di atas disimpulkan bahwa kantor J&T Express Nias Barat memiliki lingkungan yang bersih dan tertata dengan rapi, dimana J&T Express memiliki tempat tunggu untuk konsumen yang hendak ingin mengambil paket atau mengirimkan paket serta lahan parkir yang luas.

4. Kepercayaan dan Keandalan

Pelayanan ini merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan konsumen.

Pertanyaan selanjutnya kepada Erwinta Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat pada tanggal 20 November 2023 tentang apakah karyawan J&T express melakukan pengiriman barang tepat waktu ke tempat konsumen? Mengatakan bahwa:

“Karyawan J&T atau kurir J&T kadang telat waktu mengirimkan paket ke alamat konsumen dan juga mengantarkan paket ke alamat tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada kami konsumen sehingga kami kadang tidak memiliki kesiapan dan mengira paket masih belum datang dan itu menjadi pembekalan kedepan kepada pihak J&T Express untuk lebih memperhatikan segala sesuatu tentang pengiriman barang kepada konsumen”.

Dari pernyataan Erwinta Gulo di atas bahwa karyawan J&T express kadang mengantarkan paket tidak tepat waktu/terlambat dan juga kurir yang tidak mengkonfirmasi kepada konsumen terlebih dahulu ketika mengantarkan paket sehingga terkadang konsumen mengcancel pesanan tersebut.

Kembali juga dilanjutkan oleh Putri Telaumbanua selaku konsumen J&T Express Nias Barat pada tanggal 20 November

2023 tentang apakah karyawan J&T express melakukan pengiriman barang tepat waktu ke tempat konsumen? Mengatakan bahwa:

“Kadang kurir mengirim barang ke alamat tidak tepat waktu mungkin itu terjadi karena barang yang banyak sehingga menumpuk, tetapi paket tetap di antarkan ke alamat walaupun besok harinya karena lama barang di kantor yaitu 2-3 hari jadi ketika si kurir atau si konsumen tidak mengirim atau mengambil barang tersebut akan di return/dikembalikan ke penjual”.

Dari pernyataan Putri Telaumbanua di atas bahwa terkadang kurir mengirimkan barang ke alamat konsumen tidak tepat waktu dan juga terkadang kurir meng cancel sepihak paket tanpa konfirmasi dari konsumen sendiri.

Berdasarkan wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan J&T Express Nias Barat yakni kurir kadang terlambat mengirimkan paket ke alamat konsumen dan juga mengantarkan paket ke alamat tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu dan akibatnya konsumen tidak memiliki kesiapan berupa uang untuk membayar paket dan terpaksa melakukan pengantaran esok harinya atau paketnya di cancel saja.

5. Pemulihan Layanan

Pelayanan ini merupakan kemampuan dan kemudahan karyawan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para konsumennya.

Pertanyaan selanjutnya kepada Putri Telaumbanua selaku Konsumen J&T Express pada tanggal 20 November 2023 tentang apakah karyawan J&T express memiliki komunikasi yang baik kepada para konsumen? Mengatakan bahwa:

“Tidak terlalu, saya mengatakan hal tersebut karena beberapa kali saya ke kantor J&T langsung mereka melayani konsumen namun tidak sepenuhnya memberikan solusi yang baik untuk complain yang diberikan dan juga

kadang konsumen pergi dengan sia-sia tanpa mendapatkan hasil jadi itu termasuk pembenahan diri agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat lebih ditingkatkan”.

Dari pernyataan Putri Telaumbanua di atas bahwa karyawan J&T Express tidak terlalu memiliki komunikasi yang baik kepada konsumen artinya cuman sekedar saja antara si penjual dan si konsumen dan juga terkadang karyawan J&T Express tidak memberikan solusi terbaik atas masalah yang di hadapi oleh konsumen.

Pertanyaan serupa di ajukan kepada Erwinta Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat tentang apakah karyawan J&T express memiliki komunikasi yang baik kepada para konsumen? Mengatakan bahwa:

“Jika dibilang komunikasi yang baik tentunya setiap orang akan berbicara kepada orang lain dengan baik dan sopan begitu juga dengan karyawan J&T Express, namun komunikasi mereka ke konsumen masih kurang misalnya cara mereka merayu konsumen agar konsumen tetap menggunakan jasa mereka dalam pengiriman barang dan hal itu juga termasuk pembenahan mereka kedepan yaitu menjalin komunikasi yang baik”.

Dari pernyataan Erwinta Gulo di atas bahwa komunikasi karyawan J&T Express masih kurang kepada konsumen yang melakukan pengiriman barang dan itu juga termasuk pembenahan supaya karywan lebih mengambil hati konsumen supaya J&T Express selalu jadi jasa untuk mengirim dan mengantarkan barang mereka.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan J&T Express kurang dalam berkomunikasi kepada konsumen yang mana pelayanan mereka yang masih kurang seperti masalah konsumen yang tidak diberikan solusi.

6. Cakupan Layanan

Pelayanan ini merupakan fasilitas-fasilitas pendukung yang disediakan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan para konsumen.

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kepada Bapak Satieli Harefa selaku pemilik J&T Express Nias Barat pada tanggal 20 November 2023 tentang apakah fasilitas dari J&T express sudah terpenuhi khususnya jasa dalam pengantaran paket ke alamat tujuan misalnya transportasi? Mengatakan bahwa:

“Fasilitas seperti transportasi di J&T Express bisa dikatakan cukup memadai dimana ada mobil untuk menampung paket yang hendak dikirimkan ke alamat konsumen yang jauh dan juga transportasi sepeda motor bagi konsumen yang rumahnya dapat di jangkau oleh kurir dan mungkin jika pengiriman yang kami lakukan kedepan banyak peminatnya atau paketnya semakin banyak maka kami akan mencari personil baru atau karyawan untuk menghendel pengiriman barang supaya pengantaran paket ke alamat tujuan tepat waktu”.

Dari pernyataan bapak Satieli harefa di atas bahwa fasilitas seperti transportasi yang digunakan oleh J&T bisa dikatakan sudah terpenuhi sehingga karywan dan kurir tidak kewalahan dalam mengirim dan mengantarkan paket ke alamat konsumen.

Juga dilanjutkan oleh Anvin Gulo selaku kurir J&T Express Nias Barat tentang apakah fasilitas dari J&T express sudah terpenuhi khususnya jasa dalam pengantaran paket ke alamat tujuan misalnya transportasi? Mengatakan bahwa:

“Dalam hal transportasi J&T Express memiliki fasilitas motor dan mobil untuk mengantarkan paket ke alamat tujuan yang mana mobil digunakan ketika alamat yang dikirim jauh dan jumlah barangnya pun banyak maka yang digunakan adalah mobil dan begitu juga sebaliknya jika alamat konsumen bisa dijangkau maka yang digunakan adalah motor”.

Dari pernyataan Anvin Gulo di atas selaku kurir bahwa transportasi dalam mengirim dan mengantarkan paket ke alamat konsumen sesuai dengan jarak misalnya jaraknya dekat maka yang digunakan adalah motor dan begitu juga sebaliknya jika jaraknya jauh maka yang digunakan adalah mobil.

Berdasarkan wawancara informan di atas dapat disimpulkan bahwa J&T Express Nias Barat memiliki fasilitas yang cukup memadai dalam arti fasilitas seperti transportasi untuk mengantarkan paket ke alamat tujuan baik itu roda 2 atau roda 4.

7. Kredibilitas dan Reputasi

Pelayanan ini, merupakan, kemampuan perusahaan untuk memuaskan konsumennya, sehingga selalu di pertimbangkan konsumen untuk menggunakan yang ditawarkan.

Pertanyaan terakhir kepada Herti Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat pada tanggal 20 November 2023 tentang apakah J&T express memberikan berupa penawaran-penawaran yang menarik kepada konsumen sehingga konsumen tertarik terus menggunakan jasa tersebut? Mengatakan bahwa:

“Tidak ada penawaran-penawaran yang menarik untuk ditawarkan pihak J&T Express kepada konsumen dan kami menggunakan jasa kirim J&T karena selain biaya ongkir yang murah paket juga cepat lokasi konsumen apabila paket tidak menumpuk maka akan di antarkan tepat waktu”.

Dari pernyataan Herti gulo di atas bahwa J&T Express nias barat tidak memberikan penawaran-penawaran yang menarik kepada konsumen namun mereka memiliki biaya ongkir yang murah sehingga konsumen bisa menjangkaunya.

Pertanyaan serupa juga di ajukan kepada Erwinta Gulo selaku konsumen J&T Express Nias Barat tentang apakah J&T express memberikan berupa penawaran-penawaran yang menarik kepada

konsumen sehingga konsumen tertarik terus menggunakan jasa tersebut? Mengatakan bahwa:

“J&T Express Nias barat tidak menawarkan penawaran yang menarik kepada kami sebagai konsumen dan seperti yang dikatakan oleh Herti Gulo bahwa J&T Express jasa pengirimannya murah sehingga kami konsumen bisa menjangkau harga tersebut”.

Dari pernyataan Erwinta Gulo selaku konsumen bahwa J&T Express nias barat tidak memberikan penawaran baik itu diskon atau potongan harga kepada konsumen namun pengiriman yang murang yang bisa di jangkau oleh konsumen.

Berdasarkan hasil waancara informan di atas disimpulkan bahwa J&T Express Nias Barat tidak memberikan penawaran-penawaran yang menarik kepada konsumen namun konsumen tertarik menggunakan jasa tersebut karena biaya pengiriman yang murah dan bisa di jangkau.

4.3 Analisis Hasil Pembahasan

4.3.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Pengiriman Barang Pada J&T Express Di Kabupaten Nias Barat

Menentukan kepuasan konsumen terhadap produk pelayanan di ukur menggunakan dimensi kualitas produk dan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas produk ada delapan yaitu kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, fitur, realibilitas, estetik, kemampuan pelayanan dan kualitas yang dirasakan. Dimensi kualitas pelayanan ada empat yaitu jaminan, empati, realibilitas, daya tanggap dan bukti fisik (Tjiptono, 2016: 134-137).

Menurut (Lovelock dan Wright, 2007: 58) mendefenisikan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang pasca pembelian suatu produk atau kondisi emosional yang ditunjukan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di tempat penelitian dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada para responden terkait tingkat kepuasan konsumen di J&T Express Nias Barat di peroleh data konsumen masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh jasa J&T Express dalam hal karyawan yang tidak sigap dan tanggap terhadap segala permintaan dan complain dari konsumen dan juga pelayanan mereka terhadap konsumen terlebih komunikasi mereka kurang baik yang mana kurir tidak mengkonfirmasi terlebih dahulu paket ketika di antarkan ke alamat dan juga tak jarang kurir membatalkan pesanan sepihak tanpa menunggu konfirmasi dari pemilik paket tersebut sehingga itu membuat konsumen jengkel dan datang ke kantor J&T langsung memastikan hal tersebut namun kadang respon karyawan terhadap masalah tersebut biasa saja dan memberikan penjelasan atau alasan yang memang menyalahkan pihak konsumen dan mengatakan bahwa telah di konfirmasi terlebih dahulu jadi itu yang menjadi pembenahan kepada pihak J&T Express terlebih pemiliknya agar memberikan himbauan kepada para pekerja untuk lebih memperhatikan kinerja sehingga konsumen puas atas pelayanan yang diberikan.

Dari hasil temuan wawancara diatas dapat diuraikan bahwa tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan pengiriman barang J&T Express masih kurang dan harus ditingkatkan, sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Kotler (2002: 58) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Namun dari hasil penelitian bahwa konsumen tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak J&T Express Nias Barat.

4.3.2 Upaya J&T Express Di Nias Barat Dalam Memenuhi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa alternative yang dipilih setidaknya memenuhi atau

melebihi harapan pelanggan Ttiptono, (2010). Kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efesiensi dan produktivitas karyawan (Anderson, et al., dalam Edvardsson, et al., 2000).

Dimana keberhasilan suatu jasa pengiriman dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perandangann memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan tercapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam dunia persaingan jasa pengiriman. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk menciptakan kepuasan konsumen, serta saling berinteraksi menurut pola-pola tertentu dan masing-masing memiliki karakteristik atau nilai-nilai tertentu dalam menciptakan suasana yang kondusif dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di J&T Express Nias Barat di peroleh bahwa J&T Express memiliki beberapa masalah seperti keterlambatan pengiriman barang, salah alamat dan barang rusak atau hilang pada saat pengiriman serta konsumen yang kurang menyukai pelayanan yang diberikan oleh karyawan J&T Express tersebut sehingga dengan beberapa masalah itu pasti akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Oleh karena itu J&T Express berupaya membenahi segala kekurangan-kekurangan terkait dengan masalah dan complain dari konsumen itu sendiri sehingga kedepannya konsumen bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mampu merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa J&T Express Nias Barat sebagai jasa pengiriman barang.