

Analisi Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya

Galih Puryanto, IGN Anom Maruta, Ute Chairus M. Nasution

ABSTRACT

Price and quality of service is a factor that is quite important to provide satisfaction to customers. Researchers try to in depth whether there is a difference in the price and quality of service in LTI Express and LSJ Express. The research method used is quantitative research with comparative research type. Comparative research is research used to compare two or more specific groups of variables. By using research instruments in the form of questionnaires. This study aims to find out the difference in price and quality of service to customer satisfaction at PT Lintas Trans Internasional and PT Lintas Samudera Jaya. The population in this study is all consumers who use LTI Express services and LSJ Express delivery services. The samples in this study were consumers in LTI Express and LSJ Express numbered 96 people divided into two groups namely LTI Express 46 respondents and LSJ Express 46 respondents. The results showed that there is no difference in price and quality of service to customer satisfaction in LTI Express and LSJ Express. In variable prices get insignificant results so there is no difference. In variable quality of service obtained insignificant results so there is no difference. On variable customer satisfaction get insignificant results so there is no difference between LTI Express and LSJ Express on customer satisfaction variables.

Keywords: Price, Quality of Service, Customer Satisfaction

Pendahuluan

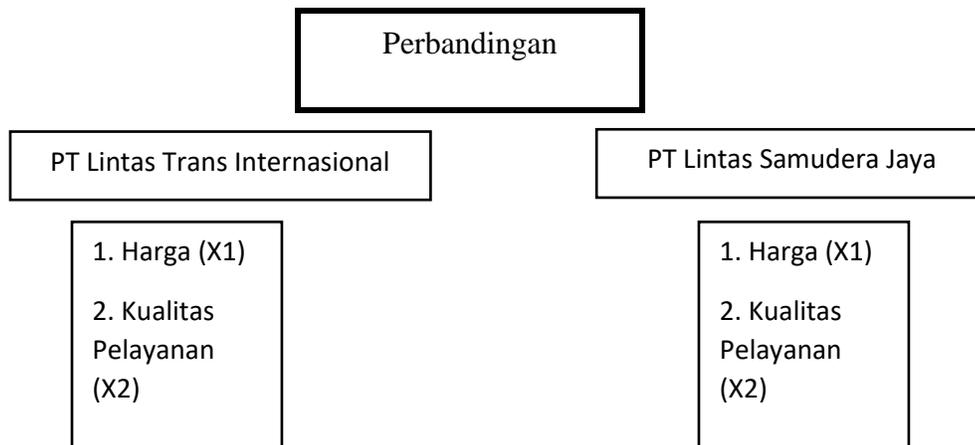
Perkembangan usaha yang sangat pesat di era globalisasi menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, tidak terkecuali persaingan di bidang jasa pengiriman barang. Menghadapi semakin ketatnya persaingan ini maka perusahaan jasa pengiriman barang harus meningkatkan kinerja dan layanan mereka agar dapat menarik perhatian konsumen atas produk jasa yang di hasilkan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan adalah dengan memperhatikan layanan agar berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa faktor untuk memenangkan persaingan suatu perusahaan di beberapa diantaranya. Yang pertama adalah harga, harga sangat penting bagi suatu perusahaan agar dapat memenangkan persaingan dengan kompetitor. Yang kedua merek, merek yang baik pada suatu perusahaan dapat membuat konsumen lebih mudah untuk mengenali produk yang

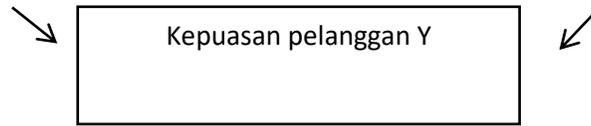
akan di tawarkan. Merek sangat penting karena juga akan sebagai branding suatu produk agar lebih meyakinkan konsumen. Yang ketiga yaitu promosi, juga merupakan faktor yang sangat penting untuk suatu perusahaan memenangkan persaingan, dengan promosi maka perusahaan dapat memperkenalkan produk baru kepada konsumen maupun calon konsumen. Sehingga akan menjadikan produk yang di tawarkan akan lebih mudah di kenali dan produk yang di tawarkan di beli oleh konsumen. Untuk faktor keempat yaitu tempat, suatu perusahaan juga harus memperhatikan tempat untuk suatu usaha atau tempat memasarkan produk mereka. Tempat memiliki peranan penting karena akan memudahkan konsumen untuk menikmati produk yang di tawarkan. Yang ke lima adalah orang yang ada di perusahaan tersebut, perusahaan yang memiliki sumber daya yang kompeten dalam sebuah perusahaan akan sangat menentukan laju dari perusahaan tersebut untuk lebih maju dan berkembang. PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya adalah dua perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman barang. PT Lintas Trans Internasional berada di Jalan Tanjung Batu blok 21k no 12 Perak Surabaya dan PT Lintas Samudera Jaya di Jalan Brigjend Katamso no 6 Waru Sidoarjo. Kedua perusahaan jasa pengiriman barang tersebut memiliki pasar yang luas mulai dari perorangan, distributor maupun untuk pengiriman industri. Pada kesempatan ini terdapat 2 perusahaan penyedia jasa pengiriman barang di Surabaya. Harga dan kualitas pelayanan menjadi penting di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya agar perusahaan tersebut tetap menjadi perusahaan jasa pengiriman barang yang menjadi pilihan utama konsumen. Dari latar belakang muncul minat dari peneliti untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“analisis komparasi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya”**.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Di dasarkan pada penelitan sebelumnya juga landasan teori, maka peneliti menyusun kerangka berpikir sebagai mana berikut:

Gambar kerangka berpikir





Sumber: Data diolah penulis 2021

Hipotesis dari Penelitian adalah:

a. Hipotesis Pertama :

Ha : Ada perbedaan yang signifikan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya

b. Hipotesis Kedua :

Ha : Ada perbedaan yang signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya

METODOLOGI PENELITIAN

a. Rancangan Penelitian

Peneliti menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian komparatif. yaitu jenis penelitian untuk membandingkan 2 kelompok ataupun lebih dari beberapa variabel dari pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.

b. Populasi

Untuk populasi peneliti menggunakan para pengguna jasa yang telah membeli produk PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.

c. Sampel

Sampel yang di pakai dalam penelitian kali ini merupakan pelanggan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya berjumlah 96 orang yang dibagi menjadi dua yaitu responden PT Lintas Trans Internasional 48 orang dan responden PT Lintas Samudera Jaya 48 responden. Teknik yang dilakukan dalam penelitian kali ini adalah dengan teknik sampling *nonprobability sampling*. Teknik untuk meneliti kali ini adalah purposive sampling, purposive sampling menurut (Sugiyono:2009) adalah teknik pengumpulan sampel yang berdasarkan pada pertimbangan tertentu, dikarenakan dalam penelitian ini penulis tidak mengetahui jumlah populasinya, untuk menentukan sampel, maka dari itu penulis memakai Rumus Lemeshow untuk mencari jumlah responden dari populasi. Rumus Lemeshow :

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai kepercayaan 95%=1,96

P = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error 10% / alpha (0,10)

Di dasarkan Rumus diatas,maka :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,10^2}$$
$$n = \frac{3,8416 \times 0,5(0,5)}{0,10^2}$$
$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$
$$n = 96,4$$

dari hasil perhitungan diatas,jumlah sampel yang harus diambil adalah 96 responden.

d. Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Untuk pengukuran instrumen penelitian sendiri peneliti menggunakan skala likert, yaitu untuk mengukur pengaruh variabel Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut ;

1. SS : Sangat setuju Diberi skor 5
2. S : Setuju Diberi skor 4
3. KS: Kurang Setuju Diberi skor 3
4. TS : Tidak setuju Diberi skor 2
5. ST : Sangat tidak setuju Diberi skor 1

Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa angket dan kuisisioner yang di sebarkan kepada setiap responden yang merupakan pertanyaan dari indikator dari masing-masing variabel.

Tenik Analisis Data

Independent Sample t test

Sebelum di lakukan uji perbedaan rata-rata dua kelompok yang tak memiliki hubungan, di lakukan uji kesamaa varian terlebih dahulu dengan menggunakan F test. Apabila memiliki kesamaan varian *equal variance assumed* maka selanjutnya di lakukan adalah uji beda rata-rata.

Ho : Kedua varian sama (varian 1 dan 2 merupakan kelompok yang sama)

Ha : Kedua varian berbeda (varian 1 dan 2 merupakan kelompok berbeda)

Cara pengujian

Ho di terima apabila sig > dari 0,5

Ha di terima apabila sig < dari 0,5

Definisi Konsep dan Operasional

Harga (X1)

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayannya, Zakaria dan Astuti (2013:3)

Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Fandy Tjiptono (2016:268) Kualitas pelayanan adalah suatu keunggulan (excellent) yang diharapkan agar memenuhi kebutuhan yang diharapkan seseorang.

Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan (Irawan, 2008),

Indikator

Harga (X1)

1. Harga yang ditetapkan
2. Keterjangkauan harga
3. Keseluruhan dengan totalitas
4. Daya saing harga
5. Potongan harga

Kualitas Pelayanan (X2)

1. Karyawan berpenampilan rapi dan sopan
2. Kecepatan waktu sesuai estimasi pengiriman
3. Membantu kesulitan konsumen
4. Karyawan ramah dalam melayani
5. Perhatian terhadap konsumen.

Kepuasan Pelanggan (Y)

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Analisis dan Pembahasan

- a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui sebagian besar responden dari LTI Express adalah wanita sebesar (68,8%) sedangkan responden dari LSJ Express sebagian besar adalah wanita sebesar (66,7%)

b. Karakteristik berdasarkan usia

Berdasarkan gambar 4.6 dapat di lihat bahwa sebaaian responden sebaaian besar di umur 21-30 tahun pada responden LTI Express sebesar 87,5% dan 21-30 tahun pada responden LSJ Express pada kisaran 79,2%/.

c. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

LTI Express adalah berprofesi pada karyawan swasta dengan persentase (52,1%), sedangkan responden LSJ Express juga memiliki kesamaan yaitu sebaaian besar responden berprofesi sebagai karyawan sebesar (56,3%).

d. Karakteristik responden LTI Express dan LSJ Express berdasarkan frekuensi pembelian

Berdasarkan data yang tersaji di tabel 4.8 maka di ketahui bahwa sebaaian besar responden LTI Express melakukan transaksi pembelian jasa <1 kali dalam sebulan sebesar (43,8%), sedangkan LSJ Express sebagian besar melukakan transaksi pembelian atas jasa sebayak 1 kali dalam sebulan yaitu sebesar (43,7%)

e. Karakteristik berdasarkan pendapatan

Berdasarkan data pada tabel 4.9 di atas dapat di ketahui sebaaian besar responden di LTI Express berpendapatan 1.000.000-3.000.000 per bulan sebesar (43,8%), sedangkan tak berbeda untuk dari segi pendapatan responden dari LSJ Express adalah (33,3%)

Rekapitulasi Jawaban Responden

Variabel (X1) Pernyataan	Mean	Keterangan	Mean	Keterangan
	LTI Express		LSJ Express	
X1 Harga yang di tetapkan	4	Setuju	4,2	Setuju
X2 Keterjangkauan harga	4,1	Setuju	4,2	Setuju

Sumber: Diolah penulis 2021

Untuk responden PT Lintas Trans Internasional rata-rata jawaban mereka adalah setuju dengan harga yang di tetapkan LTI Express. Kemudian untuk para responden LSJ juga demikian, mereka juga setuju dengan harga yang d tetaokan dari LSJ Express. Untuk keterjangkauan harga kedua responden sama-sama setuju jika PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya juga memiliki keterjangkauan harga kepada para pelanggan.

Variabel Harga (X2) Pernyataan	Mean	Keterangan	Mean	Keterangan
	LTI Express		LSJ Express	
X1 Karyawan berpenampilan rapi dan sopan	4,1	Setuju	4,1	Setuju
X2 Kecepatan waktu sesuai estimasi pengiriman	4	Setuju	4,2	Setuju

Sumber: Diolah penulis 2021

Pada variabel kualitas pelayanan para responden setuju jika pada PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya sama-sama memiliki karyawan rapi dan sopan terhadap mereka. Untuk kecepatan waktu dan estimasi pengiriman mayoritas responden menjawab setuju pada kedua perusahaan tersebut.

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Pernyataan	Mean	Keterangan	Mean	Keterangan
	LTI Express		LSJ Express	
Y1 1. Perasaan puas	4,1	Setuju	4,2	Setuju

Sumber: Diolah penulis 2021

Pada variabel kepuasan pelanggan atau (Y) para responden memilih menyatakan perasaan puas terhadap kedua perusahaan baik PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.

Analisis Data

Uji independent sample t test

Tabel 4.30 Hasil uji group statistik

Group Statistics					
Produk		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Harga	LTI Express	48	4.13	0.539	0.078
	LSJ Express	48	4.19	0.420	0.061
Kualitas Pelayanan	LTI Express	48	4.25	0.531	0.077
	LSJ Express	48	4.24	0.522	0.075
Kepuasan Pelanggan	LTI Express	48	4.22	0.520	0.075
	LSJ Express	48	4.23	0.560	0.081

Sumber: Output SPSS yang diolah penulis, 2021.

1. Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat di ketahui bahwa jumlah data harga pada LTI Express sebanyak 48 orang dan LSJ Express sebanyak 48 orang dengan tingkat rata-rata penilaian harga pada LTI Express adalah sebanyak 4,13 dan pada LSJ Express sebanyak 4,19% Untuk standar deviasi pada LTI Express adalah 0,539 dan LSJ Express 0,420. Sedangkan standar eror mean LTI Express 0,078 dan LSJ Express 0,061
2. Untuk kualitas pelayanan LTI Express sendiri data sebanyak 48 orang dan LSJ Express 48 orang. Untuk rata-rata penilaian pada kualitas pelayanan LTI Express 4,25 dan LSJ Express 4,24. Standar deviasi LTI Express 0,531 dan LSJ Express 0,522. Standar error mean LTI Express 0,077 sedangkan LSJ Express 0,075
3. Untuk kepuasan pelanggan LTI Express dan LSJ Express sama-sama memiliki 48 orang yang sama dengan penilaian terhadap LTI Express sebesar 4,22 dan LSJ Express 4,23. Untuk standar deviasi 0,520 untuk LTI Express dan 0,560 pada LSJ Express. Standar eror mean LTI Express 0,075 dan LSJ Express 0,081

Tabel 4.31 Hasil uji independent sample t test

Independent Samples Test		
	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Differenc e	Std. Error Differenc e	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Harga	Equal varianc es assume d	2.94 8	0.089	-0.634	94	0.528	-0.062	0.099	- 0.258	0.133
	Equal varianc es not assume d			-0.634	88.665	0.528	-0.062	0.099	- 0.258	0.133
Kualitas Pelayana n	Equal varianc es assume d	0.00 6	0.938	0.116	94	0.908	0.013	0.107	- 0.201	0.226
	Equal varianc es not assume d			0.116	93.970	0.908	0.013	0.107	- 0.201	0.226
Kepuasa n Pelangga n	Equal varianc es assume d	0.00 2	0.964	-0.094	94	0.925	-0.010	0.110	- 0.229	0.209
	Equal varianc es not assume d			-0.094	93.490	0.925	-0.010	0.110	- 0.229	0.209

Sumber: Output SPSS yang diolah penulis, 2021.

4.2.3 Uji Kesamaan varian

Uji kesamaan varian di lakukan agar dapat melihat ada tidaknya kesamaan varian sebelum di lakukan uji beda rata-rata. Apabila varian sama, uji beda selanjutnya memakai Equal variances assumed, namun jika terjadi perbedaan varian rata-rata maka yang di gunakan untuk uji beda selanjutnya adalah Equal variances not assumed. Pengujian kesamaan varian menggunakan tingkat signifikansi 0,05%.

1. Uji hipotesis kesamaan varian pada variabel harga (X1)

H_a : Ada perbedaan varian yang signifikan antara populasi harga antara LTI Express dan LSJ Express

Pada Levene's Test for Equality of Variance pada variabel harga (X1) di ketahui nilai f 2.948 dan nilai signifikansi $0,089 > 0,05$ sehingga hipotesis H_a di tolak.

2. Uji hipotesis kesamaan varian pada variabel kualitas pelayanan (X2).

H_a : Ada perbedaan varian yang signifikan antara populasi kualitas pelayanan antara LTI Express dan LSJ Express

Pada Levene's Test for Equality of Variance pada variabel kualitas pelayanan (X2) di ketahui nilai f 0,006 dan nilai signifikansi $0,938 > 0,05$ sehingga hipotesis H_a di tolak.

3. Uji hipotesis kesamaan varian pada variabel kepuasan pelanggan (Y).

H_a : Ada perbedaan varian yang signifikan antara populasi kepuasan pelanggan antara LTI Express dan LSJ Express

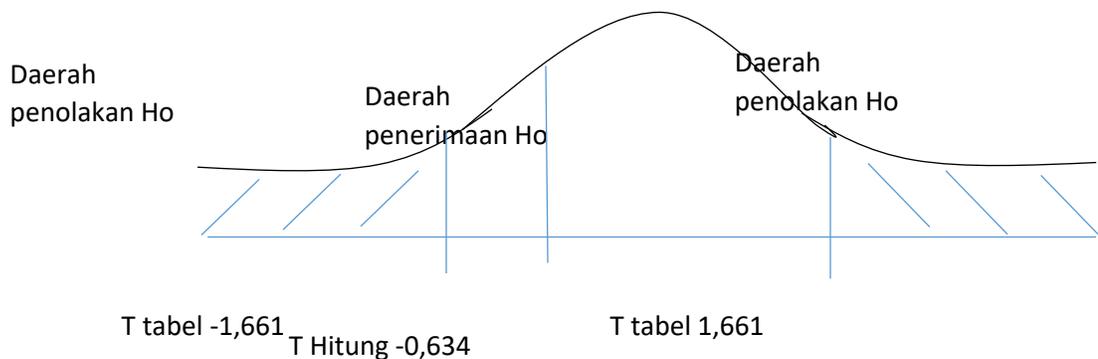
Pada Levene's Test for Equality of Variance pada variabel kepuasan pelanggan (Y) di ketahui nilai f 0,002 dan nilai signifikansi $0,964 > 0,05$ sehingga hipotesis H_a di tolak.

4.2.4 Uji Beda rata-rata

Di lihat dari hasil dari pada uji kesamaan varian, seluruhnya varian dari keduanya sama sehingga dapat dilakukan uji T (uji beda) :

1. Uji beda variabel harga (X1)

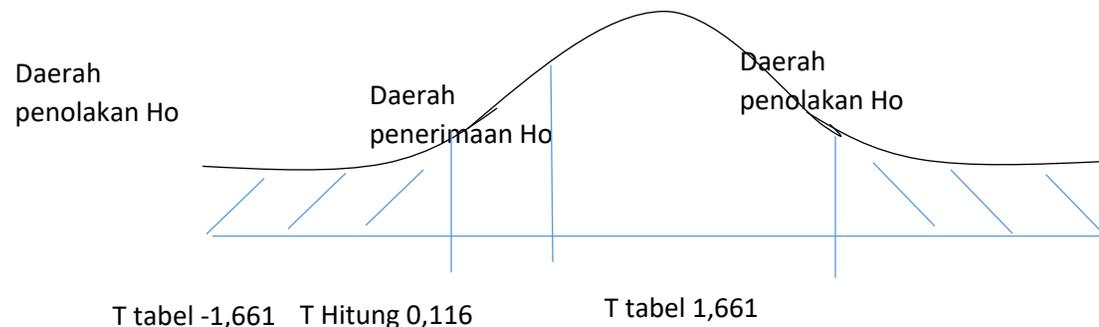
Jika di lihat dari uji beda rata-rata nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $-0,634 < 1,661$ sig $0,528 > 0,05$ sehingga H_0 di menjadi terima, sehingga H_a di menjadi tolak. Sehingga hipotesis yang mengatakan ada perbedaan rata-rata yang signifikan pengaruh harga di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya di tolak. Dengan demikian menurut responden dari pengguna jasa LTI Express dan LSJ Express tidak ada perbedaan harga yang signifikan antara kedua perusahaan tersebut.



Gambar 4.1 Kurva penerimaan dan penolakan hipotesis Harga

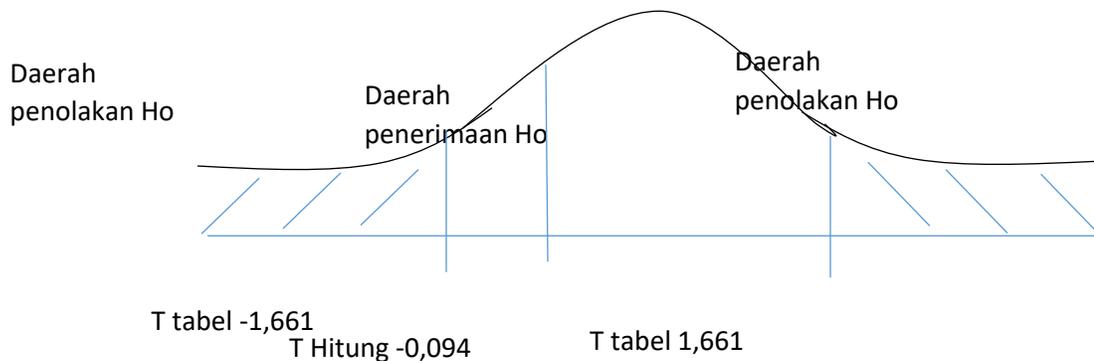
2. Uji variabel kualitas pelayanan (X2)

Berdasarkan uji beda rata-rata nilai t hitung < t tabel yaitu $0,116 < 1,661$ sig $0,908 > 0,05$ sehingga H_0 menjadi terima, dan H_a menjadi tolak. Sehingga hipotesis yang mengatakan ada perbedaan rata-rata yang signifikan pengaruh kualitas pelayanan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya di tolak. Sehingga dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan menurut responden dari kedua perusahaan tersebut yaitu PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya tidak ada perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan.



Gambar 4.2 Kurva penerimaan dan penolakan hipotesis Kualitas Pelayanan

3. Berdasarkan uji beda rata-rata nilai t hitung < t tabel yaitu $-0,094 < 1,661$ sig $0,925 > 0,05$ sehingga H_0 menjadi terima, dan H_a menjadi tolak. Sehingga hipotesis yang mengatakan ada perbedaan rata-rata yang signifikan kepuasan pelanggan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya di tolak. Dengan demikian dapat di simpulkan tidak ada perbedaan kepuasan pelanggan di PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.



Gambar 4.3 Kurva penerimaan dan penolakan hipotesis Kepuasan Pelanggan

4.3 Pembahasan

4.3.1 Uji beda harga PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya

Berdasarkan tabel 4.30 diatas di dapatkan nilai Sig.(2-tailed) sebesar $-0.634 < 0.05$, maka bisa disimpulkan H_a di tolak. Maka menurut responden tidak ada perbedaan yang signifikan antara harga pada PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.

4.3.2 Uji beda kualitas pelayanan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya

Berdasarkan tabel 4.30 bisa di dapatkan untuk nilai Sig.(2-tailed) sebesar $0.116 < 0.05$, maka dapat disimpulkan H_a di tolak. Maka dari itu menurut responden dari kedua penggunaan layanan tersebut tidak ada perbedaan rata-rata yang signifikan kualitas pelayanan pada PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.

4.3.3 Uji beda kepuasan pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya

Berdasarkan tabel 4.30 untuk nilai Sig.(2-tailed) sebesar $-0.094 < 0.05$, lalu disimpulkan H_a di tolak. Menurut responden dari kedua penggunaan layanan tersebut tidak ada perbedaan rata-rata yang signifikan kepuasan pada responden PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya.

Kesimpulan

Maka dapat di simpulkan dari penelitian komparatif pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan antara jasa pengiriman barang PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya terdapat disimpulkan:

1. Variabel Harga tida ada perbedaan antara LTI Express dan LSJ Express. Responden menganggap bahwa tidak ada perbedaan yan signifikan antara LTI Express dengan LSJ Express.
2. Untuk variabel kualitas layanan sendiri, menurut responden juga tidak ada perbedaan yang signifikan antara LTI Express dan LSJ Express. Menurut responden baik dari LTI Express dan LSJ Express, sama-sama memberikan kualitas pelayanan yang sama baiknya.

3. Pada variabel kepuasan pelanggan, para responden LTI Express dan LSJ Express memiliki kecenderungan bahwa mereka menganggap tidak ada perbedaan yang signifikan pada kepuasan yang di dapatkan setelah menggunakan jasa pengiriman baik dari LTI Express dan LSJ Express.

Daftar Pustaka

Aswad, S., Realize, R. dan Wangdra, R. (2018) “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air

Kartikasari, E. J., Pujiyanto, A. dan Maduwinarti, A. (2021) “Analisis Komparatif Tingkat Harga dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian, *jurnal dinamika adiministrasi bisnis untag surabaya*, 2, hal. 1–13. Tersedia pada: <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/4624/3238>.

Lestari, D. C., Andayani, S. dan Nasution, U. C. (2021) “Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Jasa Pengiriman Barang di J&T Express dan JNE di Surabaya),” *dinamika adiministrasi bisnis untag surabaya*, 6. Tersedia pada: <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/view/4631/3245>.