

**PENGARUH SISTEM PELACAKAN BERBASIS WEBSITE,  
KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DAN PENANGANAN KOMPLAIN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Pada JNE di Kabupaten Majalengka)**

**Nining Kurniasih**

Universitas Sebelas April Sumedang

E-mail: [anienk73@gmail.com](mailto:anienk73@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 26 Juli 2022

Revised: 30 Juli 2022

Accepted: 10 Agustus 2022

**Keywords:** *complaint handling; customer satisfaction; logistics service quality; web tracking system.*

**Abstract.**

*The growth and development of a country's economy is in dire need of reliable transportation facilities and infrastructure. Delivery services are part of the needs of consumers who tend to want something that is easy, fast, safe and practical in all matters of shipping goods. One way to overcome this, companies in the service sector provide a website-based tracking system and logistics services. If a problem occurs, is willing to handle complaints from customers to achieve customer satisfaction. This study aims to determine the effect of website-based tracking systems, logistics service quality and complaint handling on customer satisfaction. This research uses descriptive analysis and verification methods. The data collection technique used is by distributing questionnaires. The population in this study were JNE customers in Majalengka Regency with a sample of 100 respondents. The sampling technique used is incidental sampling. This study uses a Likert scale. Data analysis using classical assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination analysis, model feasibility test and hypothesis testing with partial test. The results of the research that have been carried out show that website-based tracking systems affect customer satisfaction, logistics service quality affects customer satisfaction, and complaint handling affects customer satisfaction.*

---

**PENDAHULUAN**

Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian suatu negara sangat membutuhkan sarana dan prasarana transportasi yang handal dimana barang-barang hasil produksi perlu untuk didistribusikan ke seluruh pelosok negeri dan dunia. Saat ini jasa pengiriman mengalami peningkatan yang cukup pesat. Jasa pengiriman merupakan bagian dari kebutuhan konsumen, konsumen cenderung menginginkan sesuatu yang bersifat mudah, cepat, aman dan praktis dalam segala hal pengiriman barang. JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah PT Tiki

Jalur Nugraha Ekakurir. JNE didirikan paada tanggal 26 November 1990. Perkembangan dunia usaha dan gaya hidup masyarakat membuat permintaan penanganan kiriman semakin berkembang. Tak hanya mencakup paket kecil dan dokumen, tetapi merambah pada penanganan transportasi, logistik, serta distribusi. Peluang yang terus tumbuh ini mendorong JNE untuk terus memperluas jaringannya ke seluruh kota besar di Indonesia.

Perusahaan yang menjadi Top Brand dalam kategori jasa kurir dari tahun 2016 – 2020 yaitu JNE. Bisa disimpulkan bahwa JNE lebih banyak kelebihan dibanding dengan jasa kurir yang lainnya. Hal itu mwngeindikasikan bahwa JNE mempunyai nilai kepuasan yang baik dalam memberikan layanan kepada pelanggannya sehingga penggunaanya memberikan nilai positif. Selain itu juga, membuktikan bahwa JNE merupakan jasa kurir terbaik pilihan pelanggan di Indonesia.

Layanan elektronik atau *e-Service* merupakan layanan yang mengacu kepada penyediaan nya yang dilakukan melalui internet, inovasi yang dilakukan perusahaan jasa seperti JNE maupun pelaku bisnis online yaitu dengan menghadirkan layanan pelacakan pada barang berbasis *website*. Sistem ini hadir dengan fasilitas yang disajikan kepada pelanggan untuk mengetahui keberadaan suatu barang yang sementara masih dalam proses pengiriman.

Selain itu strategi yang dibutuhkan oleh perusahaan layanan jasa seperti JNE demi menopang peluang yang hadir dari pesatnya bisnis *e-commerce* di Indonesia sekarang ini adalah pemfokusan pada sistem kualitas layanan logistik (*Logistics Service Quality*). Menurut Hati dan Julianti (2019: 241) logistik juga merupakan bagian dari proses kegiatan rantai pasok yang merencanakan, menerapkan, serta mengontrol penyimpanan dan aliran barang, jasa, dan segala macam informasi yang terkait dari titik pasokan sampai ke titik permintaan sehingga permintaan pelanggan terpenuhi. Terbentuknya layanan yang berfokus pada konsumen kemudian diatur dengan baik dan efektif akan membuat kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa tertentu kemudian juga sebaliknya.

Penanganan komplain secara baik, efektif dan efisien juga menjadi tolak ukur bagi konsumen yang hendak melakukan pengiriman menggunakan jasa tertentu, satu fenomena terjadi beriringan dengan meningkatnya JNE. Menurut Santoso (2018) komplain bukan dipandang sebagai ancaman, akan tetapi bisa juga menjadikan peluang bagi perusahaan untuk lebih baik dalam pelayanan. Keterkaitan yang mendasar dari beberapa pelayanan yang disediakan oleh perusahaan akan berimbas pada kepuasan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen menjadi fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Karena seriap usaha yang berfokus pada pelayanan jasa mempunyai konsumen yang harus dipuaskan. Kepuasan konsumen bukan semata-mata tanggung jawab dan urusan divisi pemasaran, melainkan keperluan yang ada pada individu yang terlibat dalam jasa layanan tersebut, sebab pelanggan tidak membeli produk atau jasa melainkan membeli sebuah manfaat.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan masing – masing antara sistem pelacakan berbasis *website* ,kualitas layanan logistik dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kabupaten Majalengka.

### **KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS**

Menurut Kotler dan Keller (2018:167),perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memutuskan kebutuhan dan keinginan mereka

Studi perilaku konsumen terpusat pada cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Hal ini mencakup apa yang mereka beli, mengapa mereka membeli, kapan mereka membeli, dimana mereka membeli, seberapa sering mereka membeli, dan seberapa sering mereka menggunakannya.

### **Sistem Pelacakan Berbasis Website**

*Tracking system* atau sistem pelacakan adalah suatu sistem yang digunakan untuk memastikan bahwa semua proses telah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga dapat dihasilkan informasi yang akurat (Sukisno & Winda, 2017). Sedangkan *website* adalah suatu dokumen berupa kumpulan halaman web yang saling terhubung dan isinya terdiri dari berbagai informasi berbentuk teks, suara, gambar, video, dan lainnya, dimana semua data tersebut disimpan pada server hosting (M Prawiro, 2018). Dalam penelitian ini sistem pelacakan berbasis website berarti

Menurut Wofinbarger dan Gilly dalam Yuniarti Fihartini (2020) secara garis besar kualitas pelayanan elektronik didalam sebuah *website* ada 4 kunci indikator yaitu keandalan/pemenuhan, desain situs web, keamanan/*privacy*, dan layanan pelanggan.

### **Kualitas Layanan Logistik**

Kualitas layanan logistik adalah bentuk tindakan suatu perusahaan dengan mengoptimalkan jaringan barang dan jasa untuk menanggapi kebutuhan dan keinginan barang & jasa konsumen (Japarianto, 2018:26)

Hyun Mi Jang et al mengidentifikasi bahwa *logistic service quality* adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan pengiriman barang yang konsisten terhadap kualitas dan efisiensi pengiriman. Layanan logistik dapat dipelajari dari dua perspektif yang berbeda yakni dari objektif dan kualitas subjektif. Pandangan layanan industri memandang kualitas sebagai evaluasi yang akurat dari semua tahapan dan operasi yang diperlukan untuk memberikan layanan. Indikator untuk sistem kualitas pelayanan atas logistik menurut Ho, et al dalam Taufik : 2019 *Timeliness, Accuracy of order, Quality of information dan Quality of contact personel* (Julianti, 2019:4)

### **Penanganan Komplain**

Penanganan komplain adalah menangani yang dilakukan manajemen untuk memecahkan masalah ketidakpuasan atau kekecewaan yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang berada dibawah standar. layanan yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk kelangsungan dan keberhasilan sebuah usaha. Adapun manfaat pelayanan yang berkualitas diantaranya sebagai berikut : lebih sedikit komplain pelanggan, reputasi perusahaan positif dan terciptanya pengembangan perusahaan.

Dasar penting mengorganisir komplain menurut Schelling and Chris Topher, Ed dalam Santoso (2018)“ pelanggan yang komplain adalah teman baik kami, karena mereka memberikan kesempatan kepada kami untuk meningkatkan pelayanan”. Sedangkan hukum pelanggan adalah Raja. Sistem yang efektif dan menjadi indikator untuk penanganan komplain menurut Tjiptono (2016) yaitu permohonan maaf, empati kepada pelanggan, kecepatan dalam menangani komplain, keadilan atau kewajaran dalam memecahkan keluhan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler, 2019:150).

Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2016:101) menyatakan bahwa indikator-

indikator kepuasan pelanggan adalah kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

**Hipotesis**

- H1 : Sistem Pelacakan Berbasis *Website* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE
- H2 : Kualitas Layanan Logistik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE
- H3 : Penanganan komplain secara berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan JNE di Kabupaten Majalengka. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Ukuran sampelnya diperhitungkan dengan menggunakan rumus Cochran (Sugiyono, 2019:136) :

$$n = \frac{z^2pq}{e^2}$$

Keterangan :

- n* = sampel
- z* = harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96
- p* = peluang benar 50% = 0,5
- q* = peluang salah 50% = 0,5
- e* = *margin error* 10%

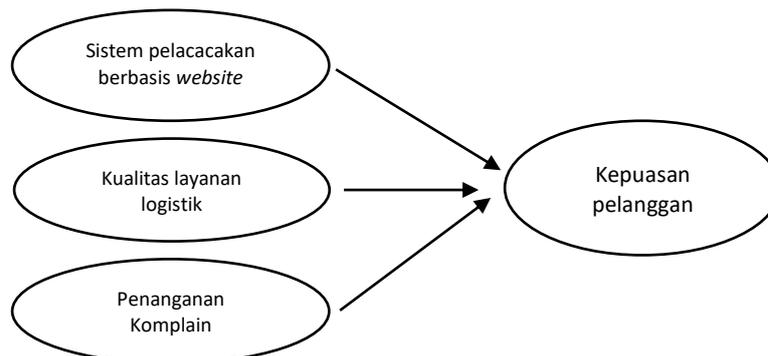
Berdasarkan hal diatas, maka sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,4$$

Dari hasil diatas 96,04 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono (2019:143) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas menjadi 97. Namun agar lebih mewakili populasi pelanggan JNE di Kabupaten Majalengka maka dibulatkan menjadi 100 orang responden.

Penelitian ini menggunakan skala *likert*. Analisis data dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi, uji kelayakan model (Uji F) dan uji hipotesis (Uji (T)). Adapun Paradigma hubungan antar variable digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1  
 Paradigma Hubungan Antar Variabel Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Uji Validitas Uji validitas bertujuan untuk mengukur kualitas instrumen penelitian. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang harusnya diukur (Sugiyono:2019). Dalam pengujian ini taraf signifikansi 5%, suatu item pernyataan dikatakan valid bila rhitung atau *Corrected Item-Total Correlation* > rtabel, sebaliknya jika rhitung atau *Corrected Item-Total Correlation* < rtabel maka suatu item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

**Tabel 1. Uji Validitas**

No	Sistem Pelacakan Berbasis Website	Kualitas Layanan Logistik	Penanganan komplain	Kepuasan pelanggan	Rtabel (dk) = n-2	Keterangan
1	0,690	0.706	0,765	0,770	0.154	Valid
2	0,633	0.692	0,794	0,804	0.154	Valid
3	0,670	0.688	0,830	0,773	0.154	Valid
4	0,665	0.757	0,804	0,770	0.154	Valid
5	0,755	0.607	0,811	0,857	0.154	Valid
6	0,802	0.677	0,798	0,880	0.154	Valid
7	0,738	0.785	0,775	0,859	0.154	Valid
8	0,675	0.773	0,683	0,864	0.154	Valid
9				0,874	0.154	Valid

Berdasarkan pada tabel 1 bahwa hasil uji validitas pada pernyataan dalam variabel Sistem pelacakan berbasis *website* (X1) , hasilnya adalah *Corrected Item-Total Correlation* > dari Rtabel , yang dimana dikatakan “Valid”. Artinya instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus di ukur.

Menurut Wiratna Sujarweni (2015), realibilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Dalam penelitian ini uji realibilitas dilakukan dengan menghitung *cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen yang dipakai dalam variabel dikatakan andal (reabilitas) bila memiliki *cronbach's alpha* > 0,60. jika < 0,60 dinyatakan belum memiliki reabilitas yang tinggi (un-reabilitas). Hasil pengolahan datanya untuk Uji Reabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Uji Reabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
1	Kepuasan pelanggan (Y)	0,908	0,06	Reliabel
2	Sistem Pelacakan Berbasis Website (X <sub>1</sub> )	0,910	0,06	Reliabel
3	Kualitas Layanan Logistik (X <sub>2</sub> )	0,939	0,06	Reliabel
4	Penanganan komplain (X <sub>3</sub> )	0,958	0,06	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 22, 2022

Berdarkan tabel 2 hasil output SPSS versi 22 di atas, untuk uji reabilitas dimana *Cornbach Alpha* harus > 0,06 agar dikatakan reliabel. Maka diketahui bahwa instrumen penelitian untuk semua variabel dalam uji instrumen yang dipakai dalam penelitian dikatakan

andal (reabilitas) karena semua nilai *cornbach alpha* yang diperoleh  $> 0,06$  .

## Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018: 154) mengatakan bahwa uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi (variabel pengganggu atau residual) berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi yang normal. Terdapat dua cara untuk mengetahui residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan cara analisis grafik dan uji statistik. Hasil uji normalitas menggunakan SPSS versi 22 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.02428357
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.066
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : *output* SPSS versi 22, diolah sendiri 2022

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat nilai Kolmogorov-Smirnov yaitu 0.085 dan nilai Asymp. Sig . (2-tailed) adalah  $0,075 > 0,05$ . Dengan demikian, data penelitian ini terdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Kriteria Pengujian: Jika nilai Tolerance  $> 0.1$  (10%) dan nilai VIF  $< 10$  maka data tidak mengalami multikolinearitas, dan sebaliknya. Adapun hasil pengolahan data berdasarkan uji multikolinearitas menggunakan SPSS versi 22 sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.839	2.211		.379	.705					
x1	.161	.129	.126	1.874	.214	.720	.127	.070	.311	3.217
x2	.511	.131	.406	3.887	.000	.781	.369	.219	.291	3.441
x3	.441	.097	.380	4.529	.000	.758	.420	.255	.451	2.216

a. Dependent Variable: y

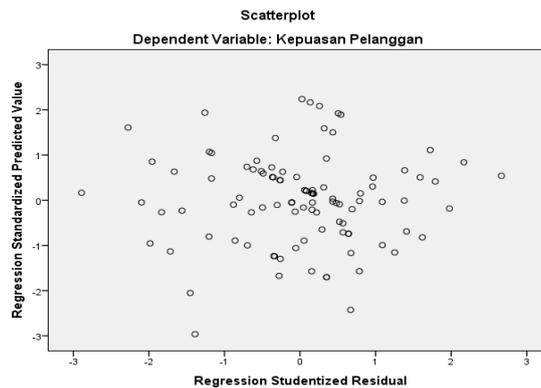
Sumber : *output* SPSS versi 22 , data diolah sendiri 2022

Berdasarkan uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah Sistem pelacakan berbasis *website* memiliki nilai VIF sebesar  $3.217 < 10$  dan nilai *Tolerance* sebesar  $0.311 > 0.01$ . Kualitas layanan logistik memiliki nilai VIF sebesar  $3.441 < 10$  dan nilai *Tolerance* sebesar  $0.291 > 0.01$ . Penanganan complain memiliki nilai VIF sebesar  $2.216 < 10$  dan nilai *Tolerance* sebesar  $0.451 > 0.01$

Pada semua variabel memiliki nilai VIF  $< 10$  dan nilai *Tolerance*  $> 0.01$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam penelitian ini.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Jika *variance* residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari gambar *Scatterplot* model tersebut. Hasil pengolahan data berdasarkan *Scatterplot* uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS versi 22 sebagai berikut :



Sumber : *output* SPSS versi 22 , data diolah sendiri 2022

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dari grafik *Scatterplot* tersebut terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan memprediksi kepuasan pelanggan dengan masukan variabel independen sistem pelacakan berbasis *website*, kualitas layanan logistik dan penanganan komplain.

**d. Uji Autokorelasi**

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel pengganggu (*et*) pada periode tertentu dengan mengetahui variabel pengganggu periode sebelumnya (*et-1*). Autokorelasi pada umumnya sering terjadi apabila pada sampel dengan data bersifat runtut waktu atau *time series*. Untuk mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji *Durbin Watson*. Model regresi tidak mengandung autokorelasi bila :  $du < d < (4-du)$ . Hasil pengolahan data berdasarkan uji autokorelasi menggunakan SPSS versi 22 sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 <sup>a</sup>	.696	.686	3.99015	1.971

a. Predictors: (Constant), x3, x1, x2

b. Dependent Variable: y

Sumber : *output* SPSS versi 22 , data diolah sendiri 2022

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat nilai Durbin-Watson sebesar 1.971. Nilai Durbin-Watson yang diperoleh dibandingkan dengan nilai tabel Durbin-Watson. Karena  $n = 100$  dan  $k = 3$  maka diperoleh nilai  $Du = 1.6131$  dan  $dL = 1.7364$ . Maka, persamaan yang sesuai dengan penelitian ini  $du < d < (4 - du)$  atau  $1.6131 < 1.971 < (4 - 1.7364)$  . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat autokorelasi baik positif maupun negatif.

**Analisis Regresi Berganda**

Menurut Sugiyono (2019), Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila

dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi. Hasil analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 22 adalah sbagai berikut :

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.839	2.211		.379	.705					
x1	.161	.129	.126	1.874	.004	.720	.127	.070	.311	3.217
x2	.511	.131	.406	3.887	.000	.781	.369	.219	.291	3.441
x3	.441	.097	.380	4.529	.000	.758	.420	.255	.451	2.216

a. Dependent Variable: y

Sumber : *output* SPSS versi 22 , data diolah sendiri 2022

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 0.839 , beta ( $b_1$ ) sebesar 0.161, beta ( $b_2$ ) sebesar 0.511 dan beta ( $b_3$ ) sebesar 0.441 , sehingga didapat persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0.839 + 0.161 + 0.511 + 0.441 + e$$

Dari persamaan regresi linear

berganda tersebut dapat diartikan bawa :

1. Nilai koefisien konstanta sebesar 0.839 bernilai positif . Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai sitem pelacakan berbasis *website*, kualitas layanan logistik, dan penanganan komplain bernilai 0 atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan pelanggan adalah 0.839
2. Nilai koefisien sitem pelacakan berbasis *website* sebesar 0.161 dan bertanda positif artinya setiap kenaikan pada sitem pelacakan berbasis *website* sebesar satu satuan, maka akan disertai dengan peningkatan kepuasan pelanggan juga sebesar 0.161. Sedangkan setiap penurunan sitem pelacakan berbasis *website* sebesar satu satuan, akan disertai penurunan kepuasan pelanggan sebesar 0.161.
3. Nilai koefisien kualitas layanan logistik sebesar 0.511 dan bertanda positif artinya setiap kenaikan pada kualitas layanan logistik sebesar satu satuan, maka akan disertai dengan peningkatan kepuasan pelanggan juga sebesar 0.511. Sedangkan setiap penurunan kualitas layanan logistik sebesar satu satuan, akan disertai penurunan kepuasan pelanggan sebesar 0.511.

4. Nilai koefisien penanganan komplain sebesar 0.441 dan bertanda positif artinya setiap kenaikan pada penanganan komplain sebesar satu satuan, maka akan disertai dengan peningkatan kepuasan pelanggan juga sebesar 0.441. Sedangkan setiap penurunan penanganan komplain sebesar satu satuan, akan disertai penurunan kepuasan pelanggan sebesar 0.441.

### Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu :

$$Kd = B \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan :

B = Beta (nilai *standardized coefficients*)

*Zero Order* = Matrik koefisien variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila :

Kd = 0, Berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, rendah

Kd = 1, Berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, tinggi

Adapun hasil analisis koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 22 adalah sebagai berikut :

**Tabel 7**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	.839	2.211		.379	.705					
x1	.161	.129	.126	1.874	.004	.720	.127	.070	.311	3.217
x2	.511	.131	.406	3.887	.000	.781	.369	.219	.291	3.441
x3	.441	.097	.380	4.529	.000	.758	.420	.255	.451	2.216

a. Dependent Variable: y

Sumber : *output* SPSS versi 22 , data diolah sendiri 2022

1. Koefisien determinasi sistem pelacakan berbasis *website* terhadap kepuasan pelanggan :  
 $Kd = 0.126 \times 0.720 \times 100\% = 9,72\%$  Besarnya kontribusi sistem pelacakan berbasis *website* terhadap kepuasan pelanggan adalah 9,72%.
2. Koefisien determinasi kualitas layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan :  
 $Kd = 0.406 \times 0.781 \times 100\% = 31,70\%$  Besarnya kontribusi kualitas layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan adalah 31,70%.
3. Koefisien determinasi penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan :

$Kd = 0.380 \times 0.758 \times 100\% = 28,80\%$  Besarnya kontribusi penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan adalah 28,80%.

### **Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel- variabel yang digunakan mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Uji F ini untuk memprediksi pengaruh sistem pelacakan berbasis *website*, kualitas layanan logistik dan penanganan komplain. Hasil uji kelayakan Model (Uji F) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**  
 ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3495.455	3	1165.152	73.182	.000 <sup>b</sup>
Residual	1528.447	96	15.921		
Total	5023.902	99			

a. Dependent Variable: y  
 b. Predictors: (Constant), x3, x1, x2  
 Sumber: *Output SPSS* versi 22 , data diolah sendiri 2022

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan bahwa  $F_{hitung}$  diperoleh sebesar 73.182 pada taraf signifikansi 5% dengan profitabilitas ( $\text{sig}$ ) = .000<sup>b</sup> sedangkan nilai  $F_{tabel}$  yaitu sebesar . Hal ini menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  . Dapat disimpulkan bahwa model sistem pelacakan berbasis *website*, kualitas layanan logistik dan penanganan komplain ini layak atau *fit*.

**Uji Hipotesis (Uji T)**

**Uji Hipotesis adalah sebuah proses untuk melakukan evaluasi kekuatan bukti dari sampel, dan memberikan dasar untuk membuat keputusan terkait dengan populasinya. Tujuan uji hipotesis adalah untuk memutuskan apakah hipotesis yang diuji ditolak atau diterima.**

Untuk menguji pengaruh signifikan antara variabel bebas (Sistem Pelacakan Berbasis *Website*, Kualitas Layanan Logistik dan Penanganan Komplain) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan) secara parsial (Uji t). Uji parsial dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% dengan  $dk = n-2$ . Hasil uji parsial (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji T)**  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	.839	2.211		.379	.705					
x1	.161	.129	.126	1.874	.004	.720	.127	.070	.311	3.217
x2	.511	.131	.406	3.887	.000	.781	.369	.219	.291	3.441
x3	.441	.097	.380	4.529	.000	.758	.420	.255	.451	2.216

a. Dependent Variable: y  
 Sumber: *Output SPSS* versi 22 , data diolah sendiri 2022

### 1. Hipotesis pertama ( Pengaruh sistem pelacakan berbasis *website* terhadap kepuasan pelanggan)

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  pada sistem pelacakan berbasis *website* sebesar 1.874 dengan taraf signifikansi 0.004 pada derajat bebas (df) = n – k atau 100 – 2 dengan  $\alpha = 5\%$ . Pada tabel untuk dk= 98 adalah 1.66055 (untuk tabel distribusi t dapat dilihat dari lampiran). Maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3.152 >  $t_{tabel}$  1.66055 dengan taraf signifikansi 0.002 < 0.05 , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima . Dapat disimpulkan bahwa variabel sistem pelacakan berbasis *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 2. Hipotesis kedua ( Pengaruh kua litas layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan)

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  pada kualitas layanan logistik sebesar 3.887 dengan taraf sginifiknsi 0.005 derajat bebas (df) = n – k atau 100 – 2 dengan  $\alpha = 5\%$ . Pada tabel untuk dk= 98 adalah 1.66055 (untuk tabel distribusi t dapat dilihat dari lampiran). Maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3.887 >  $t_{tabel}$  1.66055 dengan taraf signifikansi 0.000 < 0.05 , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima . Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan logistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3. Hipotesis ketiga ( Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan)

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  pada penanganan komplain sebesar 4.529 dengan taraf sginifiknsi 0.000 derajat bebas (df) = n – k atau 100 – 2 dengan  $\alpha = 5\%$ . Pada tabel untuk dk= 98 adalah 1.66055 (untuk tabel distribusi t dapat dilihat dari lampiran). Maka diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4.529 >  $t_{tabel}$  1.66055 dengan taraf signifikansi 0.000 < 0.05 , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat simpulkan bahwa variabel penanganan komplain berpengaruh signifikan terh adap kepuasan pelanggan.

## Pembahasan

### Pengaruh Sistem Pelacakan Berbasis *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel sistem pelacakan berbasis *website*, menyatakan bahwa variabel sistem pelacakan berbasis *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi yang menunjukan kontribusi sistem pelacakan berbasis *website* sebesar 26,93%. Berdasarkan pengujian secara parsial, variabel sistem pelacakan berbasis *website* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  4.529 >  $t_{tabel}$  1.66055 dengan taraf signifikansi 0.002 < 0.05 , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima . Dapat disimpulkan bahwa variabel sistem pelacakan berbasis *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sistem pelacakan berbasis *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE di Kabupaten Majalengka. Hal ini dapat diperkuat dengan teori menurut Wofinbarger dan Gilly dalam Yuniarti Fihartini (2020) layanan elektronik atau *e-Service* merupakan layanan yang mengacu kepada penyediaannya yang dilakukan melalui internet, inovasi yang dilakukan perusahaan atau pelaku bisnis online yaitu dengan menghadirkan layanan pelacakan pada barang secara online (*web tracking system*). Sistem ini hadir dengan fasilitas yang disajikan kepada pelanggan untuk mengetahui keberadaan suatu barang yang sementara masih dalam proses pengiriman. Pelanggan dapat mengecek secara langsung pada situs resmi developer dengan mengisi nomer resi pengiriman. Layanan ini disediakan oleh perusahaan JNE untuk meminimalisir konsumen yang khawatir akibat ketidakpastian ketepatan

waktu dalam pengiriman paket sesuai dengan estimasi yang diberikan oleh perusahaan sehingga pelanggan merasa puas atas apa yang diberikan oleh perusahaan.

Hal ini menunjukan bahwa hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif Kurniawan (2018) menunjukkan bahwa *web trace and tracking* atau sistem pelacakan berbasis *website* berpengaruh positif dan bernilai penting terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel kualitas layanan logistik, menyatakan bahwa variabel kualitas layanan logistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi yang menunjukan kontribusi sebesar 21,29%. Berdasarkan pengujian secara parsial, variabel kualitas layanan logistik diperoleh nilai  $t_{hitung} 3.887 > t_{tabel} 1.66055$  dengan taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan logistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat diperkuat dengan teori menurut Hati dan Julianti (2019: 241) logistik juga merupakan bagian dari proses kegiatan rantai pasok yang merencanakan, menerapkan, serta mengontrol penyimpanan dan aliran barang, jasa, dan segala macam informasi yang terkait dari titik pasokan sampai ke titik permintaan sehingga permintaan pelanggan terpenuhi. Terbentuknya layanan yang berfokus pada konsumen kemudian diatur dengan baik dan efektif akan membuat kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa tertentu kemudian juga sebaliknya.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Shinta Wahyu dan Aisyah Julianty (2019) menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Logistics Service Quality* terhadap kepuasan adalah positif. Artinya, *logistics service quality* atau kualitas layanan logistik ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel penanganan komplain, menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi pada penanganan komplain kontribusi sebesar 28,80%.

Berdasarkan pengujian secara parsial, variabel penanganan komplain diperoleh nilai  $t_{hitung} 4.529 > t_{tabel} 1.66055$  dengan taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini dapat diperkuat dengan teori menurut Santoso (2018) Penanganan komplain secara baik, efektif dan efisien juga menjadi tolak ukur bagi konsumen yang hendak melakukan pengiriman menggunakan jasa tertentu, satu fenomena terjadi. Pelanggan yang komplain bukan dipandang sebagai ancaman, akan tetapi bisa juga menjadikan peluang bagi perusahaan untuk lebih baik dalam pelayanan. Keterkaitan yang mendasar dari beberapa pelayanan yang disediakan oleh perusahaan akan berimbas pada kepuasan konsumen.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif Kurniawan (2019) membuktikan bahwa penanganan komplain mempunyai pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, penanganan complain ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

## **KESIMPULAN**

Sistem pelacakan berbasis *website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik sistem pelacakan berbasis *website* maka akan semakin baik juga kepuasan pelanggannya.

Kualitas layanan logistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan logistik yang diberikan maka semakin baik pula kepuasan pelanggannya.

Penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik penanganan komplain yang diberikan semakin baik pula kepuasan pelanggannya.

## **Implikasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel sistem pelacakan berbasis *website* dengan skor yang paling rendah adalah layanan pelanggannya. Sistem pelacakan berbasis *website* pada JNE belum bisa memenuhi jawaban atas pertanyaan para pelanggan dengan akurat, sehingga peneliti menyarankan JNE untuk memberikan alternatif layanan terhadap konsumen untuk menyelesaikan masalah pada sistem pelacakan berbasis *website* yang dimiliki JNE seperti menyantumkan tata cara yang mudah dan efektif untuk menyelesaikan permasalahan pada sistem pelacakan di dalam *websitenya*. Selain itu untuk mengukur variabel kualitas layanan logistik dengan skor yang paling rendah adalah *quality of information* atau kualitas informasi. Layanan logistik pada JNE di Kabupaten Majalengka belum jelas memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan kepada para konsumen atau pelanggannya. Sehingga peneliti menyarankan, untuk selalu menginformasikan produk yang ditawarkan kepada para pelanggan dengan cara memposting brosur produk kedalam akun sosial media seperti instagram, facebook dan akun sosial media lainnya yang dimiliki JNE di Kabupaten Majalengka atau mencetak brosur produk dan memajangkannya agar pelanggan mudah untuk melihat dan mengetahui produk yang ditawarkan oleh JNE di Kabupaten Majalengka. Penganganan komplain karyawan JNE di Kabupaten Majalengka, masih belum bisa segera menanggapi dan menangani keluhan yang dialami oleh para pelanggan apabila terjadi suatu masalah. Sehingga peneliti menyarankan, karyawan JNE di Kabupaten Majalengka harus cepat menanggapi dan menangani keluhan atau komplain dari para pelanggan dengan memberikan beberapa solusi kepada para pelanggan. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel intervening atau moderating, memasukan variabel penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan juga diharapkan dapat meneliti objek yang berbeda.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alrain. (2021). *Retrieved from Pay to pannies*:  
Amstrong, P. K. (2019). *Principle of Marketing* . Pearson.  
Dika Dewantoro, L. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas *Tracking System* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosding Biema* , 278-293.

- Edwin, J. d. (2018). Pengaruh *Logistic Service Quality* Terhadap *Customer Retention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut di Surabaya. *12, No.1, April*.
- Faisal Reza, T. W. (2009). Sistem Pemantauan Kebedaraan Kendaraan Ekspedisi Pada PT Sumber Rezeki Krian. *SNASTI*, 144.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen (5 ed)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ismail, I. (2020, November 24). Pengertian Logistik: Tujuan, Manfaat, dan Peran Logistik Dalam Perusahaan.
- Imam Ghozali (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Intan Evani, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan J&t Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik, 1, No 1*.
- Julianti, S. W. (2019). Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Bisnis, Vol.7, No.2*.
- Kotler, K. (2016). *Marketing Management, 15e*. Boston: Pearson Education.
- Layanan Jasa Kurir di Indonesia. (2016- 2020) Retrieved November 12, 2021, from Top Brand Index: <http://www.topbrand-award.com>
- Lin, Y., Luo, J., cai, S., Ma, S., & Rong, K. (2016). *Exploring the service quality in the ecommerce context: a triadic view*. *Industrial Management & Data Systems*, 116(3), 388-415.
- Prawira, M. (2018, September 05). Pengertian *Website* : Jenis , Manfaat dan Unsur *Website*.
- Rina Martiwi, A. r. (2019, Maret). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta. *Presfektif, 17 No.1*.
- Salay, V. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dna Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Bank BRI Kertajaya Surabaya. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen, 2.1*.
- Santoso, A. K. (2018). *Pengaruh Web Trace and Tracking, Logistic Service Quality, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Sartika. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan *Web Tracking System* Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Septiani, G. D. (2019). *Pengaruh Layanan Sistem Pelacakan Online (Web Trace and Tracking) dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan JNE Express Cabang Bandar Lampung)*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Statistik Nilai *Website*. (2019, Oktober). Retrieved November 12, 2021, from Jasa Kurir : <http://www.shatshow/index.php>
- Sugiyono (2017). *Metodologi Penelitian R&D*. Bandung: Alfabeta .
- \_\_\_\_\_ (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, W. (2004). *Metode Penelitian*. Yogyakarta.
- Taufik, I. N. (2019). *Logistic Service Quality Sebagai Mediasi Antara Information System Terhadap Supply Chain Relationship* (Studi Pada Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Di Wilayah Yogyakarta).
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Widiyanto, Ibnu. (2008). *Pointer Metodologi Penelitian*. Semarang: CV Dikalia