

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM PELACAKAN *ONLINE* (*WEB TRACE AND TRACKING*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JNE DI BANDARLAMPUNG**

**Oleh:**

**Kabul Prasetyo**

Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah tujuan utama yang hendak perusahaan capai dalam setiap produknya, perusahaan melakukan upaya memanfaatkan teknologi dengan menghadirkan layanan elektronik yang terbaik, salah satunya adalah menghadirkan layanan sistem pelacakan *online* atau *web trace and tracking*. Adanya kesenjangan antara jumlah pengguna layanan sistem pelacakan *online* dengan peringkat *Top Brand Index* (TBI) pada perusahaan pengiriman Jasa Nugraha Ekakurir dan adanya ketidakpastian status pengiriman yang dirasakan konsumen sehingga permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan sistem pelacakan *online* telah memberikan kepuasan kepada konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik dari sistem pelacakan *online* (*web trace and tracking*) terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandarlampung. Dimensi kualitas layanan elektronik yang diteliti terdiri dari keandalan/ pemenuhan, desain situs web, keamanan/ privasi dan layanan konsumen terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis penelitian ini adalah kualitas layanan sistem pelacakan *online* (*web trace and tracking*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen JNE di Bandarlampung.

Teori kualitas layanan yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan elektronik yang dikemukakan oleh Wolfinbarger dan Gilly (2003:183-198) dan dihubungkan dengan teori kepuasan konsumen Kotler (2009)

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pengiriman JNE yang tidak diketahui pasti jumlahnya, dengan jumlah sampel yang diambil berdasarkan teori pengambilan sampel Widiyanto (2008-58) adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* terhadap responden yang pernah menggunakan layanan pengiriman paket JNE dan pernah melakukan pengecekan nomor resi pengiriman pada layanan sistem pelacakan *online* JNE yang beralamatkan di [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) serta berada di Bandarlampung. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil uji F diketahui bahwa nilai F hitung lebih besar daripada F table dengan nilai signifikansi 0,0 atau terdapat hubungan secara simultan yang erat antara variabel kualitas layanan system pelacakan *online* terhadap kepuasan kosumen JNE di Bandarlampung. Hasil uji t diketahui bahwa, variabel kualitas layanan sistem pelacakan *online* (X) yang terdiri atas keandalan/ pemenuhan (X1), desain situs web (X2), keamanan/ privasi (X3), layanan konsumen (X4) berpengaruh secara parsial dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen (Y) ialah dimensi keandalan/ pemenuhan sebesar 0,321 dan yang paling kecil pengaruhnya adalah dimensi desain situs web yaitu 0,191. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan elektronik sistem pelacakan *online* JNE di Bandarlampung sebesar  $R^2 = 0.502$  atau 50.2% dapat menjelaskan variabel kepuasan konsumen (Y) dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

JNE sebaiknya memberikan tampilan website yang lebih mudah digunakan (*user friendly*), serta menghadirkan desain tampilan yang sederhana, cepat, komunikatif, lugas, mudah dipahami atau dimengerti oleh pengguna.

**Keyword:** *Kualitas Layanan Sistem Pelacakan Online, Kepuasan Konsumen*