

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa *Freight Forwarder* di PT XYZ Global Forwarding Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda

Erna Mulyati¹⁾, Sheila Zahra Amany Fauzia²⁾

¹⁾Program Studi D-IV Logistik Bisnis, Politeknik Pos Indonesia
email : ernamulyati@poltekpos.ac.id

²⁾Program Studi D-IV Logistik Bisnis, Politeknik Pos Indonesia
email : sheilazahra456@gmail.com

Abstrak

Persaingan di dunia jasa *freight forwarder* beberapa tahun ini cukup meningkat. PT XYZ Global Forwarding merupakan salah satu perusahaan jasa logistik yang bergerak di bidang *freight forwarder*. Strategi pemasaran diperlukan untuk mengetahui apa yang konsumen inginkan dan butuhkan. Aktivitas yang ada di PT XYZ Global Forwarding khususnya pada departemen marketing & sales masih ditemukan permasalahan yang cukup kompleks terkait pertama customer yang meminta penawaran harga atau quotation hanya melakukan perbandingan harga atau benchmarking saja, dan kedua customer yang melakukan cancel dikarenakan service dari flight atau vessel schedule yang masih belum sesuai dengan jadwal pengiriman yang mereka inginkan. Permasalahan tersebut mengakibatkan penurunan penjualan yang menjadikan tidak tercapainya target sesuai KPI yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, baik secara simultan dan parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari PT XYZ Global Forwarding. Jumlah sampel sebanyak 80 responden dengan menggunakan simple random sampling dalam metode probabilistic sampling. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0. Berdasarkan hasil penelitian, hasil dari uji-F menunjukkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian, namun ketika menggunakan uji-t menunjukkan bahwa harga tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, sementara itu kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan. Hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) variabel-variabel independen menimbulkan besaran pengaruh terhadap variabel terikatnya sebesar 9,7% dan sisanya 90,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, *Freight Forwarder*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi, globalisasi, dan ekonomi menimbulkan banyaknya industri baru yang berdiri untuk memenuhi kebutuhan pasar, salah satunya perusahaan jasa *freight forwarder*. Semakin ketatnya persaingan bisnis, membuat perusahaan dituntut agar dapat mendesain strategi pemasaran untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Ketatnya suatu persaingan pada industri jasa *freight forwarder* tentunya membutuhkan strategi yang dapat mendorong pemasaran. Penelitian ini tentunya sangat diperlukan oleh PT XYZ Global Forwarding untuk dapat meningkatkan penjualan agar mencapai target

KPI (*key performance indicator*) yang telah ditetapkan, berdasarkan variabel independen dari harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen, yaitu keputusan pembelian.

Penelitian Regina (2013) menjelaskan bahwa adanya pengaruh (produk, tempat, layanan konsumen) terhadap keputusan pembelian di PT JNE Pekanbaru sedangkan variabel harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Aryo dan Budiarmo (2018) meneliti pengaruh

kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian di pengiriman jasa *cargo* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Wulyo (2017) meneliti pengaruh dari produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di perusahaan jasa *freight forwarder* yang hasilnya menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa variabel harga tidak berpengaruh (Regina,2013), sedangkan pada jurnal lain dijelaskan bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Wulyo 2017). Variabel kualitas pelayanan pada penelitian terdahulu dijelaskan berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Wulyo, 2017; Aryo dan Budiatmo, 2018). Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu menimbulkan *gap* atau *inconsistency* antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian keputusan pembelian konsumen

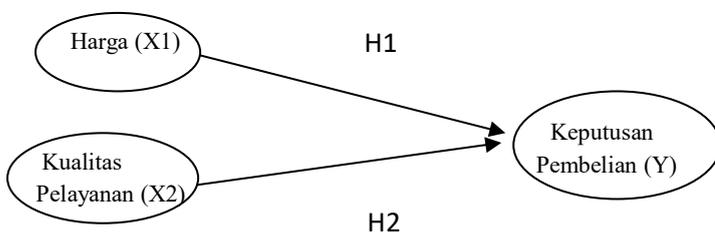
untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global Forwarding yang dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global Forwarder.

2. METODE PENELITIAN

Permasalahan yang masih kompleks terjadi di PT XYZ Global Forwarding diduga dipengaruhi oleh faktor dari harga dan kualitas pelayanan. Seringkali *customer* yang meminta penawaran harga (*quotation*) hanya untuk melakukan perbandingan harga atau *benchmarking*, kemudian *customer* yang melakukan *cancel* atau penolakan terhadap *quotation* yang sudah diberikan biasanya dikarenakan *service* dari *flight* atau *vessel schedule* yang dirasakan masih kurang sesuai dengan jadwal pengiriman mereka.

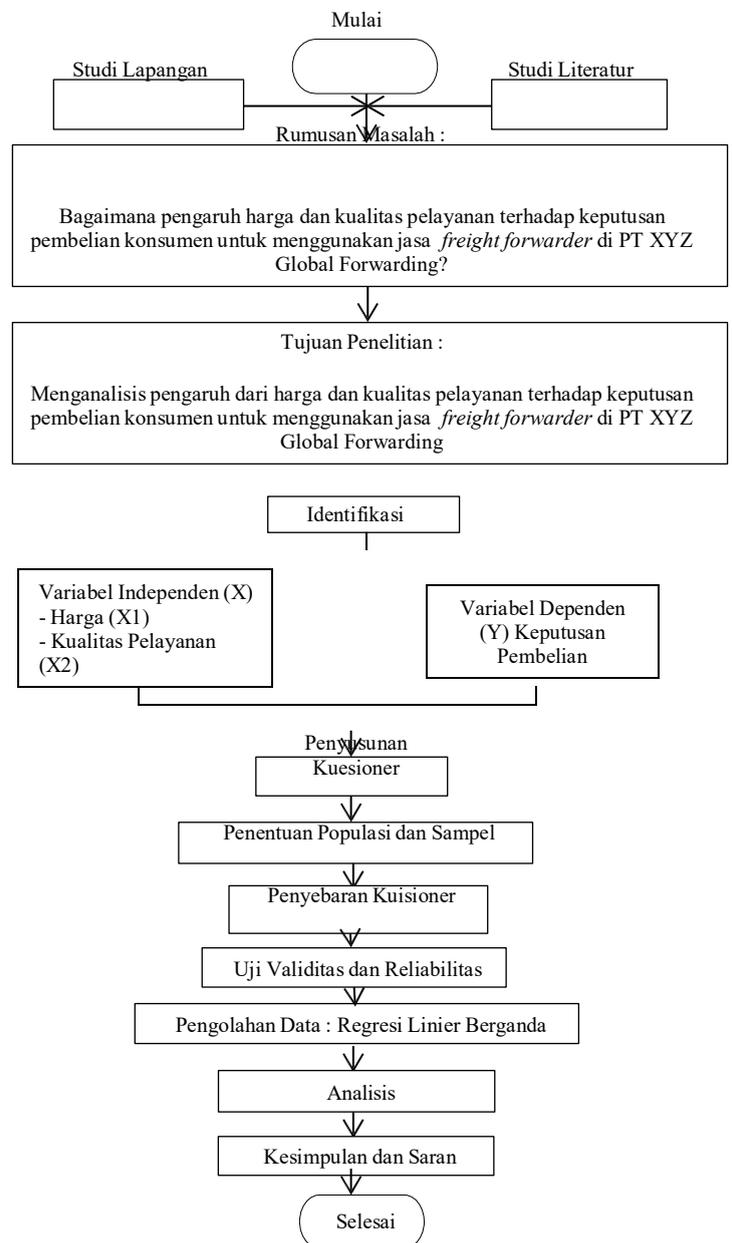
Berdasarkan permasalahan yang terjadi, berikut ini kerangka konseptual dan hipotesis dari penelitian ini.



Kerangka konseptual menggambarkan bahwa diduga adanya pengaruh dari harga (X1) terhadap keputusan pembelian (Y) dan pengaruh dari kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pembelian (Y), serta menggambarkan hubungan antara variabel X1 dengan X2 terhadap variabel Y.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu : (1) studi pustaka atau *library research* yang datanya diperoleh dari berbagai buku dan literatur-literatur, (2) studi lapangan atau *field research* dilakukan dengan cara observasi (pengamatan langsung terhadap sumber di perusahaan), dan penyebaran angket atau kuesioner, (3) wawancara atau berkomunikasi langsung dengan melakukan tanya jawab dengan pihak manajemen di perusahaan dan customer.

Berikut ini merupakan rancangan analisis pada penelitian sebagai berikut :



Gam

Berdasarkan rancangan analisis yang telah dibuat, berikut penjelasannya, yaitu :

1. Studi pendahuluan pada saat melakukan penelitian di PT XYZ Global Forwarding, yaitu studi lapangan dan pustaka. Studi lapangan dilakukan dengan cara observasi (pengamatan langsung terhadap sumber di perusahaan), sedangkan studi pustaka dilakukan dengan melihat referensi dari jurnal atau buku yang berkaitan dengan penelitian.
2. Rumusan masalah yang didapat berdasarkan hasil identifikasi, yaitu bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan yang diuji baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global Forwarding.
3. Tujuan penelitian ini diperlukan agar perusahaan dapat mengetahui adakah pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global Forwarding.
4. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian untuk selanjutnya diolah. Variabel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

- Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau penyebab timbulnya variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas yang digunakan adalah harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).
- Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi variabel lain. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini adalah keputusan pembelian (Y).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan kuesioner, sehingga memerlukan jumlah sampel yang diambil berdasarkan populasi sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *simple random sampling*, yaitu metode penarikan sampel probabilistic sampling secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada.

5. Pengolahan data merupakan perhitungan berdasarkan metode yang akan digunakan dan hasil yang akan dicapai. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan langkah-langkah sebagai berikut :
 1. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran kuesioner dapat dipercaya. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang konsisten dari waktu ke waktu, serta dapat memberikan nilai cronbach alpha (α) < 0,60.
3. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Ada dua pengujian hipotesis untuk regresi linier berganda, yaitu (1) uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari tiap masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan (2) uji F (simultan) bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh dari variabel dependen secara bersama-sama terhadap variabel independen. (3) Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase peranan semua variabel independen terhadap variabel dependen.
4. Kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil pengolahan data untuk menjawab rumusan masalah. Saran merupakan rekomendasi yang diberikan kepada perusahaan berdasarkan hasil dari penelitian sebagai upaya perbaikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Diketahui nilai r tabel yang didapat dari r tabel pearson dengan tingkat signifikansi 5%, yaitu 0,220. Berikut di bawah ini hasil yang didapat dari uji validitas.

Tabel 1 :Hasil Uji Validitas

Variabel	Rata-rata r hitung	r tabel ($\alpha = 5\%$)
Harga (X_1)	0,513	0,220
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,497	0,220
Keputusan Pembelian (Y)	0,457	0,220

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, menyatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang ada di dalam kuesioner dikategorikan valid. Nilai hitung > daripada r tabel.

Uji Reliabilitas

Diketahui nilai dari r kritis untuk pengujian reliabilitas sebesar 0,60, sehingga kuesioner akan dinyatakan reliabel jika hasil perhitungan dari nilai cronbach alpha (α) < nilai r kritis (0,60).

Berikut ini hasil dari uji reliabilitas terdapat pada tabel 2.

Tabel 2 : Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	R Kritis
Harga (X ₁)	0,629	0,60
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,684	0,60
Keputusan Pembelian (Y)	0,673	0,60

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh perhitungan cronbach's alpha (α) > r kritis. Hasil tersebut memiliki arti bahwa item-item pernyataan yang ada pada penelitian ini memiliki nilai reliabilitas yang baik dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji t (parsial)

Pengujian hipotesis secara parsial atau uji t memerlukan ketentuan, seperti :

1. Jika nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel x terhadap y.
2. Jika nilai sig > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel x terhadap y.

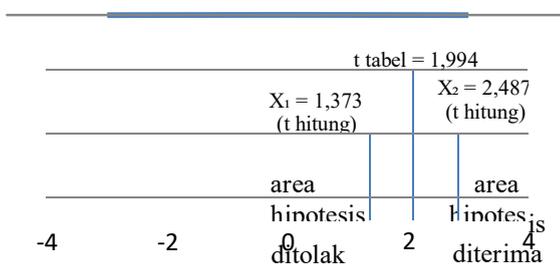
Diketahui t tabel yang didapat, yaitu t 1,994. Berikut di bawah ini hasil pengolahan data uji t.

Tabel 3 : Hasil Uji t

Variabel	t	Sig.
Harga (X ₁)	1,373	0,174
Kualitas Pelayanan (X ₂)	2,478	0,015

Berdasarkan hasil dari uji t diketahui bahwa nilai dari harga (X₁), yaitu 0,174 > 0,05 atau 1,373 < 1,994, menunjukkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Nilai dari kualitas pelayanan (X₂), yaitu 0,015 < 0,05 atau 2,478 > 1,994, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kurva Uji t



Gambar 3 : Kurva Uji t

Berdasarkan kurva uji t dapat dilihat bahwa t hitung dari X₁ masuk ke dalam area dimana hipotesis itu ditolak karena nilai t hitungnya berada di bawah t tabel, sedangkan X₂ masuk ke dalam area dimana

hipotesis itu diterima karena nilai t hitungnya melebihi nilai dari t tabel.

Uji F (simultan)

Pengujian hipotesis secara simultan atau uji F memiliki ketentuan yang sama seperti uji t, dan diketahui F tabel dengan signifikansi 5%, yaitu 3,11. Berikut di bawah ini merupakan hasil pengolahan data uji F.

Tabel 4 : Hasil Uji F

Model	F	Sig.
Regression	4,155	0,019

Berdasarkan hasil dari uji F diketahui bahwa nilai 0,019 < 0,05 atau 4,155 > 3,11. Hasil tersebut menunjukkan harga (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) secara bersamaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari harga (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) terhadap keputusan pembelian (Y). Berikut di bawah ini merupakan hasil dari perhitungan koefisien determinasi.

Tabel 5 : Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary		R	Adjusted R
Model	R Square		
1	,312 ^a	,097	,074

Sumber : Hasil output SPSS 23.0, 2019

Berdasarkan hasil dari perhitungan koefisien determinasi, untuk mengetahui besar persentase variabel x terhadap y dapat dilihat dari R Square yang ada pada Tabel 5 : Perhitungan Koefisien Determinasi. Diketahui dari R Square = 0,097, artinya besaran persentase dari variabel harga (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂) terhadap keputusan pembelian (Y) hanya 9,7%.

Pengaruh X₁ terhadap Y

Hasil penelitian untuk variabel harga (X₁) diperoleh hasil t hitung (1,373) < t tabel (1,994), dengan demikian variabel harga (X₁) tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa freight forwarder di PT XYZ Global Forwarding. Besaran harga yang diberi bukan merupakan variabel yang menjadi pertimbangan konsumen untuk melakukan pembelian. Harga merupakan hal yang relatif tergantung pada kemampuan daya beli pengguna jasa, meskipun harga yang ditawarkan mahal ataupun sebaliknya, hal tersebut tidak akan menjadi permasalahan bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa freight forwarder. Konsumen akan membayar harga yang mahal ataupun sebaliknya atas jasa yang ia gunakan asalkan mendapat kepuasan atas pelayanan yang diberikannya dengan barang tersebut sampai ke tujuan atau penerimanya dengan aman dan tepat waktu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

Regina (2013) yang menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Pengaruh X_2 terhadap Y

Hasil penelitian untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh hasil t hitung (2,478) < t tabel (1,994), dengan demikian variabel harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global Forwarding. Hasil tersebut diperkuat oleh teori dari Kotler dan Armstrong (2003:9), pelayanan yang berkualitas untuk konsumen menjadi perhatian yang sangat penting bagi perusahaan dan mendorong konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong minat beli konsumen atau keputusan pembelian.

Hubungan X_1 dan X_2 terhadap Y

Hasil dari Uji F, diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,097 dengan persentase 9,7%. Hal ini menunjukkan proses keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan hanya sebesar 9,7%, sedangkan sisanya 90,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global Forwarding. Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 *customer* yang telah mendapatkan penawaran harga atau *quotation* dari PT XYZ Global Forwarding, responden tersebut diambil berdasarkan jumlah sampel yang telah dipilih. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa $0,174 > 0,05$ atau $1,373 < 1,994$ artinya nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 dan t hitung lebih kecil dari t tabel. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel harga (X_1) tidak terdapat pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global orwarding.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan tabahwa $0,015 < 0,05$ atau $2,478 > 1,994$ artinya nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) terdapat pengaruh

yang signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa *freight forwarder* di PT XYZ Global Forwarding.

3. Hasil dari Uji F, diketahui bahwa koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,097 dengan persentase 9,7%. Hal ini menunjukkan proses keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh variabel harga dan kualitas pelayanan hanya sebesar 9,7%, sedangkan sisanya 90,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

5. REFERENSI

- [1] Aryo, Driantama dan Budianto, Agung. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pelanggan PT. SILKargo Cabang Semarang. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.
- [2] Atmojo Brilian dan Nurnida Ida, 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian Jasa *Fitness Center* (Studi Kasus Helios *Fitness* Metro Indah Mall). *E-proceeding of Management* : Vol. 3. No. 3 December 2016. Bandung: Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom. ISSN : 2355-9357.
- [3] Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi SPSS Buku. Petunjuk Teknis Penulisan Proposal Penelitian dan Penulisan Skripsi, Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta.
- [4] Hesy, Via. 2014. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap keputusan penggunaan jasa (Studi pada Pengguna Jasa DHL Global Forwarding Semarang *Branch*).
- [5] Kotler, Philip, dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. Cetakan Kedua, Edisi 12, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.
- [6] Krejcie, Robert V. dan Daryle W. Morgan. 1970. *Determining Sample Size for Research Activities, Educational, and Psychological Measurement*. Vol.30: 607-610.
- [7] Parasuraman, A., V.A Zeithaml and L.L. Berry. 1985. A conceptual model of service quality and its implicants for future research. *J, Market*. 49:41
- [8] Regina, Maya. 2013. *The Analyze of The Marketing Mix Towards Consumer's Decision Using Freight Forwarding Services at PT JNE Pekanbaru*.
- [9] Sugiyono. 2009. Statistika untuk Penelitian. Cetakan ke-5. Bandung: Alfabeta