

Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Flip.Id

Muhamad Ikhsanul Insan¹, Abdul Yusuf, SE.,MM²

^{1,2} Universitas Singaperbangsa Karawang

Muhamad.ikhsanul18131@student.unsika.ac.id, Abdul.yusuf@fe.unsika.ac.id

ABSTRACT

This study itself has the aim of understanding whether in practice the Quality of Service and customer relationship management owned by Flip.Id in Indonesia has a strong enough influence on the process of customer satisfaction. This study uses quantitative research methods because the process focuses on empirical data collected with a research approach using descriptive and verification methods. The sampling technique used in this study is a purposive sampling technique using the gfrom method in the process of collecting the required data. The data analysis technique used is path analysis technique with the help of a statistical tool called SPSS. The results of hypothesis testing either from the partial test or the simultaneous test show that service quality and customer relationship management can have a positive and significant influence on customer satisfaction with a simultaneous effect of 86.2% and 14.8% influenced by things not examined in this study. when the quality of these two variables is improved, the level of customer satisfaction it has is getting higher.

Keywords: Service Quality; Customer Relationship Management; Customer Satisfaction; Flip.Id

ABSTRAK

Penelitian ini sendiri memiliki tujuan untuk memahami apakah pada praktik nya Kualitas Layanan dan manajemen hubungan pelanggan yang dimiliki oleh Flip.Id di Indonesia memberikan pengaruh cukup kuat untuk proses terjadinya Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena pada prosesnya berfokus kepada data empirik yang terkumpul dengan pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian kali ini ada Teknik sampling purposive sampling dengan menggunakan metode gfrom dalam proses pengumpulan data yang diperlukan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis jalur dengan bantuan alat statistika Bernama SPSS. Hasil uji hipotesis baik dari uji parsial atau uji simultan memperlihatkan bahwa kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan dengan angka pengaruh simultan sebesar 86.2% dan 14.8% nya dipengaruhi oleh hal yang tidak diteliti pada penelitian kali ini. ketika kedua variabel ini ditingkatkan kualitasnya maka tingkat kepuasan pelanggan yang dimilikinya semakin tinggi.

Kata kunci: Kualitas Layanan; Manajemen Hubungan Pelanggan ;Kepuasan Pelanggan; Flip.Id

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis yang menggunakan internet sebagai media utama dalam sistemnya berjalan dengan sangat cepat, hal ini dibuktikan dengan banyak

sekali bermunculan perusahaan yang tumbuh menggunakan media internet untuk proses transaksinya, Per Desember 2021, pengguna internet di Indonesia sendiri lebih dari 202,35 Juta (www.ncbcindonesia.com 2021).

Sudah banyak perusahaan yang bergerak di bidang financial technology di Indonesia, Data yang ada menunjukkan bahwa setidaknya ada 10 Jenis financial technology yang berkembang di Indonesia (www.Ojk.go.id, 2021) . Jenis Fintech tersebut memberikan jasa financial yang berbeda, hadirnya revolusi industri memaksa semua perusahaan dan jasa berkaitan dengan dunia digital memberikan pengaruh di dalam perkembangan bisnis jasa financial technology ini.

Di antara banyaknya tipe atau jenis jasa di dalam financial technology di Indonesia, satu diantaranya adalah Digital payment, Yaitu satu sistem pembayaran digital yang dapat diartikan sebagai jasa untuk para pengguna agar dapat melakukan beberapa jenis pembayaran yang ada dengan bantuan sistem digital. Satu dari sekian banyak perusahaan yang dimana di dalamnya bergerak dalam bisnis digital payment secara independen dan tidak terikat dan bekerja sama dengan satu aplikasi penyedia jasa lain adalah Flip.Id.

Salah satu indikator yang dapat perusahaan dapat gunakan dalam untuk melakukan perkembangan dan mempertahankan para pelanggan adalah untuk terus melakukan manajemen kepuasan pelanggan sebaik mungkin (Fandy Tjiptono, 2019 : 380), Meskipun begitu, pada praktiknya tidaklah mudah untuk memiliki rasio kepuasan pelanggan yang cukup tinggi, Salah satu variabel yang memberikan pengaruh cukup signifikan dan positif berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan untuk tingkat Kepuasan Pelanggan hal lain yang memberikan pengaruh positif dan signifikan di dalamnya adalah manajemen hubungan pelanggan.

Dengan semua pertimbangan dan analisis yang sudah dilaksanakan diatas, maka peneliti memutuskan untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Flip.Id”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif karena pada prosesnya berfokus kepada data empirik yang terkumpul dengan pendekatan penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Pada proses penyelesaian penelitian kali ini menggunakan gabungan antara data primer dan sekunder yang dimana data primer digunakan untuk melakukan analisis data dan data sekunder digunakan untuk mengumpulkan teori yang diperlukan.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian kali ini ada Teknik sampling purposive sampling dengan menggunakan metode gfrom dalam proses pengumpulan data yang diperlukan.

Penelitian ini sendiri dilaksanakan di provinsi jawa barat dan berjalan selama 6 bulan pada tahun 2022. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis jalur dengan bantuan alat statistika Bernama SPSS.

Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah hal multi dimensi yang dimulai dari konsep, dibuat dan dirasakan oleh Pelanggan untuk sistem pemenuhan ekspektasi yang perlu dipenuhi oleh perusahaan akan Pelanggan (Rita et al., 2019).

Manajemen Hubungan Pelanggan

Pengertian dari manajemen hubungan Pelanggan adalah proses pendekatan terpadu untuk mengidentifikasi, memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Berangkat dari hal tersebut, sistem ini memungkinkan organisasi untuk mengelola dan mengoordinasikan interaksi pelanggan di berbagai saluran, departemen, lini bisnis, dan geografi, manajemen hubungan pelanggan membantu organisasi memaksimalkan nilai dari setiap interaksi pelanggan dan mendorong perusahaan untuk memiliki performa yang unggul (Buttle et al., 2015)

Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver dalam Riski (2017). E-satisfaction sendiri dapat diartikan sebagai keadaan psikologis yang dihasilkan ketika seorang pelanggan puas dimana ia tidak lagi mencari alternatif lain selain website yang ia gunakan saat itu.

Hipotesis

- 1.Terdapat pengaruh dari variabel Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan
- 2.Terdapat pengaruh dari variabel Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap kepuasan pelanggan
- 3.Terdapat pengaruh simultan dari variabel kepuasan pelanggan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kriteria Responden

Dari data yang dikumpulkan pada 384 sampel diketahui bahwa pengguna dompet digital Flip.Id didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan dan paling banyak digunakan oleh mahasiswa dengan rentang usia 18 - 23 Tahun. Jika melihat dari sudut pandang kondisi keuangan dari para penggunanya, dapat disimpulkan pula bahwa pengguna paling banyak untuk Flip.Id sendiri berasal dari masyarakat dengan jumlah pendapat kurang dari Rp.2.500.000 Perbulannya.

Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.360	1.335		4.015	.000
	X1	.646	.052	.511	12.487	.000
	X2	.575	.059	.398	9.718	.000

a. Dependent Variable: Y

Gambar 1. Hasil Uji Hipotesis Parsial

Sumber : Hasil olahan data, 2022

Dari data simpulan di atas diketahui bahwa untuk uji hipotesis parsial yang pertama memperlihatkan bahwa t hitung memiliki nilai lebih besar dari t tabel ($12.487 > 1.996$) dan memiliki nilai sig kurang dari 0.05, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Flip.Id

Dari data simpulan di atas diketahui bahwa t hitung memiliki nilai lebih besar dari t tabel ($9.718 > 1.996$) dan memiliki nilai sig kurang dari 0.05, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa manajemen hubungan pelanggan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Flip.Id.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8244.793	2	4122.397	503.294	.000 ^a
	Residual	3120.704	381	8.191		
	Total	11365.497	383			

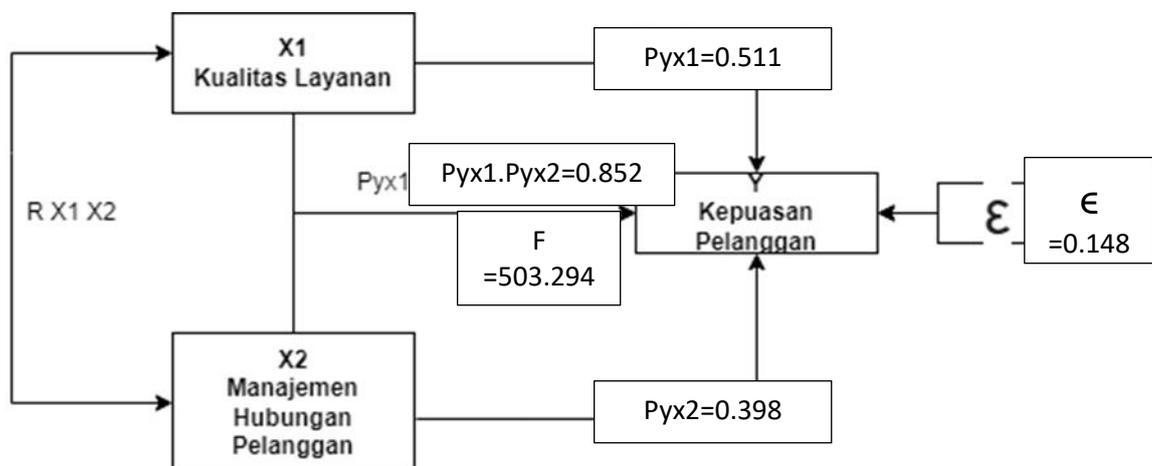
a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis Simultan

Sumber : Hasil Olahan Data, 2022

Dari data simpulan di atas diketahui bahwa f hitung memiliki nilai lebih besar dari f tabel ($503.294 > 3.019$) dan memiliki nilai sig kurang dari 0.05, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan memberikan pengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Flip.Id.

Berikut adalah visualisasi secara singkat untuk pengujian hipotesis di dalam penelitian kali ini beserta besaran pengaruh yang diberikan masing masing variabel indenpenden kepada variabel dependen baik itu secara parsial ataupun simultan.



Gambar 3. Visualisasi Analisis jalur penelitian

Sumber : Hasil Olahan Data, 2022

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (12.487) > t tabel (1.996) dan memiliki signifikansi sebesar $.000 < <0.05$ dengan besaran pengaruh yang diberikan nya sebesar 0.511 atau 51%, Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Dadang Syafarudin (2018)

Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (9.178) > t tabel (1.996) dan memiliki signifikansi sebesar $.000 < <0.05$ dengan besaran pengaruh yang diberikan nya sebesar 0.398 atau 39%, Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Payne (2013)

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan

kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai f hitung (503.294) > t tabel (3.019) dan memiliki signifikansi sebesar $.000 < <0.05$ dengan besaran pengaruh simultan yang diberikan nya sebesar 0.852 atau (85.2)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan pada penelitian kali ini adalah Kualitas layanan dan manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dimana kedua variabel ini dapat berbarengan Bersama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari Flip.Id, ketika kedua variabel ini ditingkatkan kualitasnya maka tingkat kepuasan pelanggan yang dimilikinya semakin tinggi.

Flip.Id dapat meningkatkan dan mengembangkan dimensi customer service dengan terus memperbaiki dan mengembangkan sistem proses penyelesaian masalah melalui perbaikan sistem komplain, waktu proses penyelesaian komplain dan membuat sistem transaksi jadi lebih efisien dan stabil untuk mengurangi kendala di dalam proses transaksi. Selain itu, Flip.Id disarankan untuk terus meningkatkan dan melakukan pengembangan untuk dimensi penjualan personal dalam sistem manajemen hubungan pelanggan yang dimiliki dengan terus untuk berinovasi menemukan cara agar semua data yang terkumpul dapat menciptakan sistem pemasaran dan penjualan yang dapat meraih kepercayaan dari para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Akinci. (2010). Re-Assesment Of ES-QUAL and E-Recs-QUAL In a pure service setting.
Buttle, Francis, Maklan, & Stan. (2015). Customer Relationship Management.
Dadang Syafarudin. (2018a). Pengantar Manajemen Pemasaran.

- Didin Fatihudin. (2020). PEMASARAN JASA STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN.
- Fandy Tjiptono. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa.
- Hardani. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif (1st ed., Vol. 1). Pustaka Ilmu.
- Hari Sucahyowati. (2017). Pengantar Manajemen (1st ed., Vol. 1). Alfabeta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Global edition Principles of Marketing sixteenth edition.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). Customer Relationship Management Concept, Strategy, and Tools Third Edition. <http://www.springer.com/series/10099>
- Liya Megawati. (2017). Pengantar Manajemen.
- Payne. (2013). Marketing strategic integrated with Strategic Customer Management. www.cambridge.org/payneandfrow
- Philip Kotler, & Kevin Louise Keller. (2015). Marketing Management (5th ed.).
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A., Coulter, M., Anderson, I., McGill, K., Graham, L.-A., Dyer, A., & Renaud, J. (2013). FUNDAMENTALS OF MANAGEMENT. www.pearsoncanada.ca
- Ryan, D. (2014). Understanding Digital Marketing (Vol. 1).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Alfabeta.
- Syahrum, S. (n.d.). METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF.
- Tapp, A., Whitten, I., & Housden, M. (2013). Principles of Direct, Database and Digital Marketing fifth edition. www.pearson-books.com

Sumber Jurnal Ilmiah

- Akinci. (2010). Re-Assesment Of ES-QUAL and E-Recs-QUAL In a pure service setting.
- Edwin Japariato. (2018). PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER RETENTION DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA INDUSTRI EKSPEDISI LAUT DI SURABAYA.
- Eva. (2017). In Pursuit of Enhanced customer satisfaction Management: Review, Key Issues, and Future Directions.
- Riski. (2017). E-SERVICE QUALITY AND E-RECOVERY SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION LAZADA.COM.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Sokchan Ok. (2018). Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review.
- Sota, S., Chaudhry, H., Chamaria, A., & Chauhan, A. (2018). Customer Relationship Management Research from 2007 to 2016: An Academic Literature Review. *Journal of Relationship Marketing*, 17(4), 277-291. <https://doi.org/10.1080/15332667.2018.1440148>
- Sri Suprapti. (2020). Development of e-Loyalty and e-Satisfaction through quality of e-Service for GoRide User.

Syed Ali Raza. (2019). Internet banking service quality, e customer satisfaction and loyalty : the modified e-Servqual Model.

Tapp, A., Whitten, I., & Housden, M. (2013). Principles of Direct, Database and Digital Marketing fifth edition. www.pearson-books.com

Sumber Artikel Internet

Bestari, P. (2021). 76,8% Warga RI sudah Pakai Internet, Tapi banyak PR-nya. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220120142249-37-309046/768-warga-ri-sudah-pakai-internet-tapi-banyak-pr-nya>

Flip Klaim Raih 6 Juta Pengguna hingga September 2021 - Teknologi Bisnis.com. (n.d.). Retrieved May 9, 2022, from <https://teknologi.bisnis.com/read/20210928/266/1448009/flip-klaim-raih-6-juta-pengguna-hingga-september-2021>

Ini daftar 106 fintech P2P lending terbaru yang terdaftar dan berizin dari OJK. (2021). <https://keuangan.kontan.co.id/news/ini-daftar-106-fintech-p2p-lending-terbaru-yang-terdaftar-dan-berizin-dari-ojk>

Riset: Ekonomi Digital Indonesia Diramal Rp 997 Triliun Tahun Ini - Startup Katadata.co.id. (2021). <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/618b81c2aa638/riset-ekonomi-digital-indonesia-diramal-rp-997-triliun-tahun-ini>

Riset: OVO Paling Banyak Digunakan di 2021, Kalahkan GoPay – ShopeePay - from <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/61de64e13a3cd/riset-ovo-paling-banyak-digunakan-di-2021-kalahkan-gopay-shopeepay>

Survei 5 Dompok Digital Terpopuler di Indonesia, Siapa Jawaranya? - Finansial Bisnis.com. from <https://finansial.bisnis.com/read/20210830/563/1435905/survei-5-dompok-digital-terpopuler-di-indonesia-siapa-jawaranya>

The Value of Keeping the Right Customers. (n.d.). Retrieved May 9, 2022, from <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>