

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN DISTRIBUSI PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS LOTU KABUPATEN NIAS UTARA

By APERIANTO ZEGA

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN DISTRIBUSI
PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS LOTU KABUPATEN
NIAS UTARA**

SKRIPSI



Oleh

APERIANTO ZEGA

NIM 2320021

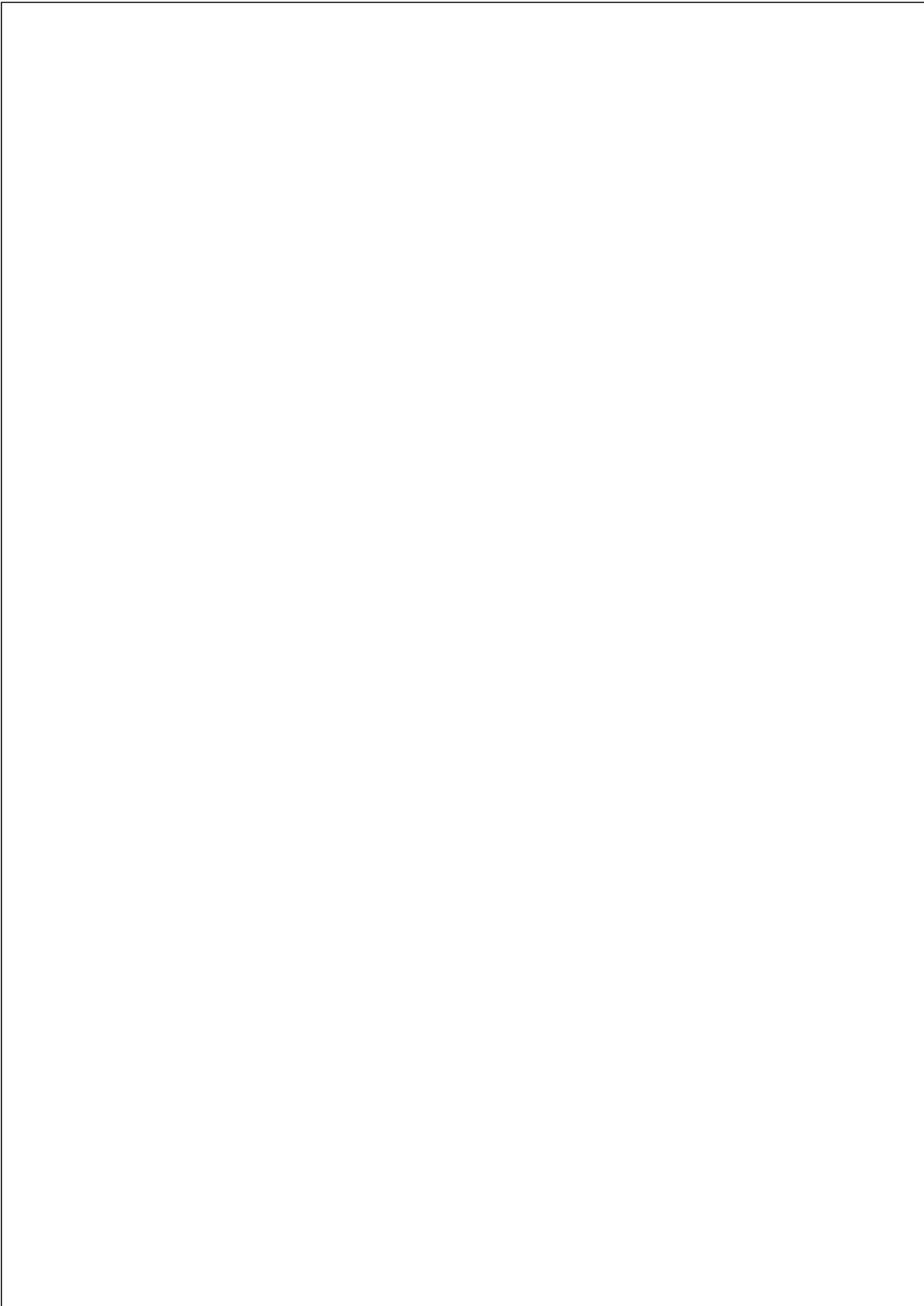
8

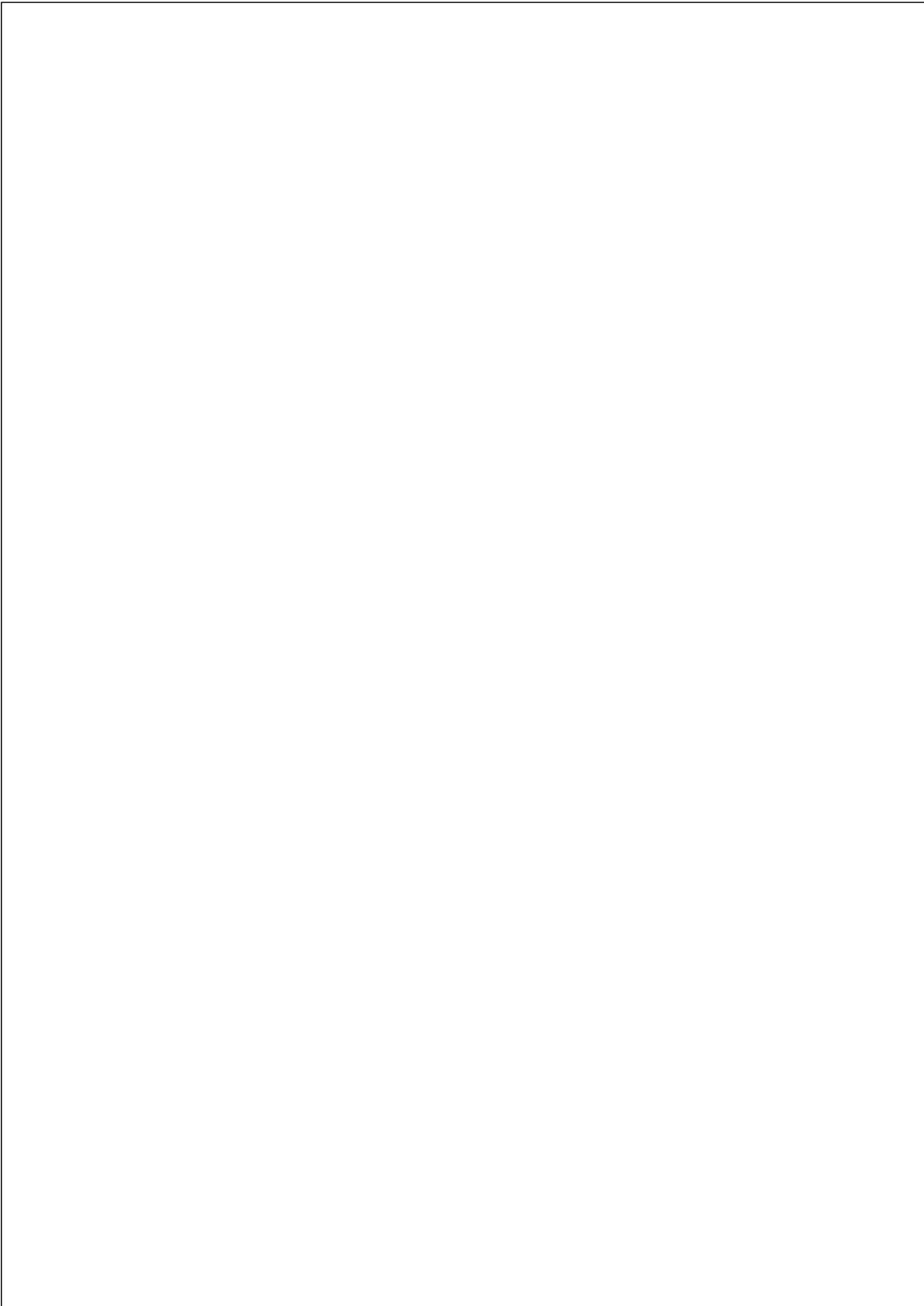
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2025





PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, layanan distribusi pengiriman barang menjadi salah satu elemen penting dalam rantai pasokan global. Kecepatan, keandalan, dan efisiensi layanan distribusi sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan juga keberhasilan serta daya saing perusahaan. Di Indonesia, seiring dengan pertumbuhan industri e-commerce yang pesat, permintaan untuk layanan pengiriman barang yang cepat dan efisien semakin meningkat. Konsumen modern mengharapkan pengiriman yang tepat waktu, dengan proses yang transparan dan sistem pelacakan yang mudah diakses. Hal ini menuntut perusahaan penyedia layanan distribusi, seperti J&T Express, untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka guna memenuhi harapan pelanggan.

Keputusan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman aktual yang diterima pelanggan selama proses pengiriman. Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana perusahaan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan terhadap kualitas layanan, termasuk kecepatan, keamanan, dan akurasi pengiriman barang. Oleh karena itu, perusahaan yang mampu memenuhi standar

tinggi dalam hal ini akan memiliki pelanggan yang lebih loyal dan cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang pada akhirnya berkontribusi pada pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Layanan distribusi yang efektif memastikan barang sampai ke pelanggan dalam kondisi baik dan tepat waktu. Christopher (2018) menjelaskan bahwa ketepatan waktu dan pengiriman barang yang aman berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Jika layanan pengiriman tidak sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan dan merusak citra perusahaan. Kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pengiriman, tetapi juga oleh transparansi informasi, kualitas layanan pelanggan, dan fleksibilitas layanan yang ditawarkan. Parasuraman (2018) ¹²⁷ menyatakan bahwa kualitas layanan adalah faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan dan memainkan peran kunci dalam mengelola ekspektasi pelanggan.

J&T Express Cabang Lotu, yang berada di Kabupaten Nias Utara, merupakan salah satu cabang yang melayani distribusi pengiriman barang dengan komitmen untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Namun, di lapangan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam memenuhi harapan pelanggan, terutama terkait dengan kondisi infrastruktur jalan dan kualitas layanan. Berdasarkan pengamatan awal, beberapa masalah yang sering terjadi di J&T Express Cabang Lotu antara lain keterlambatan pengiriman, terutama di daerah yang memiliki akses jalan yang buruk atau rusak. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, terutama ketika barang yang dikirimkan memiliki

urgensi tinggi atau bernilai tinggi. Ketidakpastian dalam pengiriman barang yang seharusnya tiba tepat waktu dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak dihargai dan dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

Selain itu, adanya keluhan terkait kurir yang enggan mendistribusikan barang ke alamat yang jauh atau sulit dijangkau, karena kondisi jalan yang buruk, juga merupakan tantangan yang perlu diatasi oleh J&T Express Cabang Lotu. Keterbatasan rute pengiriman, baik karena kondisi geografis maupun infrastruktur jalan yang belum memadai, menjadi faktor penghambat yang perlu segera dicari solusinya. Dalam hal ini, perusahaan perlu menyediakan jalur alternatif dan sistem pelacakan yang lebih transparan untuk memastikan setiap pengiriman dapat dipantau secara real-time oleh pelanggan.

Selain masalah yang terkait dengan infrastruktur, terdapat pula masalah terkait kurangnya transparansi dalam proses pengiriman. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa mereka tidak menerima informasi yang cukup terkait status pengiriman barang mereka. Kurangnya pembaruan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu tiba dan proses pengiriman dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak yakin tentang keberadaan barang yang mereka kirimkan atau terima.

Lebih lanjut, beberapa pelanggan di J&T Express Cabang Lotu juga mengungkapkan bahwa mereka membutuhkan opsi layanan ekspres atau prioritas, namun pilihan layanan tersebut terbatas atau bahkan tidak tersedia di cabang tersebut. Hal ini menjadi faktor penghambat yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya bagi mereka yang membutuhkan pengiriman yang lebih

cepat atau mendesak. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan kembali terkait variasi layanan yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen pelanggan yang lebih beragam.

Masalah lain yang ditemukan adalah komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan petugas layanan, terutama dalam hal penanganan keluhan atau pertanyaan terkait pengiriman. Beberapa pelanggan merasa bahwa respon dari pihak admin atau kurir tidak cepat atau tidak memadai dalam menangani masalah yang mereka hadapi. Hal ini berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan.

Menghadapi tantangan-tantangan tersebut, J&T Express Cabang Lotu perlu terus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Berdasarkan teori kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh Kotler dan Keller (2019), perusahaan yang mampu ¹¹² memberikan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan akan memperoleh loyalitas pelanggan yang lebih tinggi. Untuk itu, perlu dilakukan perbaikan infrastruktur, peningkatan variasi layanan, transparansi dalam proses pengiriman, serta peningkatan komunikasi dengan pelanggan.

Dengan mengatasi masalah-masalah tersebut, J&T Express Cabang Lotu akan lebih mampu memastikan bahwa pengiriman barang dilakukan dengan tepat waktu, aman, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas jangka panjang, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan dan daya saing perusahaan di pasar pengiriman barang yang semakin kompetitif.

25

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengangkat judul

“Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara”.

23

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dalam latar belakang di atas, fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterlambatan Pengiriman Barang
2. Kualitas Pelayanan
3. Transparansi dalam Proses Pengiriman barang
4. Variasi Layanan atau Opsi Pengiriman
5. Komunikasi antara Pelanggan dan Petugas Layanan

6

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara?
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara?

22

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan teori layanan dan manajemen logistik.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai dinamika kepuasan pelanggan dalam konteks distribusi barang, yang dapat digunakan untuk memperkuat metodologi penelitian dan teori yang ada, serta memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di wilayah yang kurang dieksplorasi.

b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Penelitian ini dapat memperkuat reputasi Universitas Nias sebagai institusi yang mendukung penelitian relevan dan aplikatif dalam konteks lokal, serta memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapan hasil penelitian di sektor bisnis dan layanan.

c. Bagi Lokasi Penelitian (J&T Expres Lotu Kabupaten Nias Utara).

hasil penelitian ini dapat memberikan informasi berharga tentang aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki, serta memungkinkan perusahaan untuk mengimplementasikan strategi ³⁷ yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan dari penelitian ini akan menyediakan dasar referensi yang solid dan perspektif baru yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya untuk eksplorasi lebih lanjut dalam bidang layanan distribusi, serta memberikan contoh praktis dalam studi kasus kepuasan pelanggan di wilayah serupa atau berbeda.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Kepuasan ini adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum membeli dan kenyataan yang mereka alami setelah pembelian. Kepuasan pelanggan adalah indikator penting yang mencerminkan seberapa baik sebuah perusahaan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas, mereka cenderung menjadi pelanggan yang loyal, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan pelanggan berpindah ke pesaing dan menyebarkan ulasan negatif yang dapat merugikan reputasi perusahaan.

2.1.1 Defenisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa baik produk atau layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ini mencakup pengalaman keseluruhan pelanggan dengan suatu produk atau layanan, termasuk kualitas, harga, dan pelayanan. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai faktor penting dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas serta reputasi perusahaan.

Menurut Oliver (2020:45), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan subjektif yang timbul ketika pelanggan membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka. Kepuasan ini sangat bergantung pada bagaimana produk atau layanan tersebut memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2021:28), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi yang dilakukan pelanggan setelah menggunakan produk atau layanan, di mana evaluasi ini mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi.

Menurut Kotler dan Keller (2022:38), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan pelanggan. Kepuasan ini menentukan apakah pelanggan akan membeli kembali produk atau layanan tersebut.

Menurut Homburg dan Klarmann (2023:90), menambahkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan antara hasil aktual dan harapan mereka terhadap produk atau layanan. Tingkat kepuasan ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian di masa depan.

Menurut Fornell et al. (2024:38), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan positif atau negatif yang timbul setelah membandingkan hasil penggunaan produk atau layanan dengan harapan sebelumnya, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Menurut Kwortnik dan Thompson (2024:47), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian keseluruhan tentang bagaimana produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, yang meliputi aspek fungsional dan emosional dari pengalaman pelanggan.

Berdasarkan dengan pendapat para ahli di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan adalah konsep yang kompleks dan melibatkan perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja produk atau layanan. Berbagai ahli sepakat bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh besar terhadap loyalitas dan keputusan pembelian di masa depan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memahami dan memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten, serta terus-menerus mengevaluasi dan memperbaiki kualitas produk dan layanan

2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Keller (2019:59), terdapat beberapa dimensi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk dan layanan

Kualitas produk dan layanan merupakan dimensi fundamental dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kualitas produk merujuk pada seberapa baik produk memenuhi standar dan ekspektasi pelanggan, termasuk aspek-aspek seperti performa, daya tahan, dan fitur. Layanan yang berkualitas mencakup keandalan, konsistensi, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan efektif. Produk atau layanan yang berkualitas tinggi tidak hanya

memenuhi harapan pelanggan tetapi juga memberikan nilai tambah, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih besar.

2. Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan mencakup berbagai aspek dari bagaimana sebuah layanan diberikan kepada pelanggan. Ini termasuk kecepatan respons, ketepatan waktu, serta efisiensi dalam menyelesaikan permintaan atau masalah pelanggan. Kinerja pelayanan yang baik berarti bahwa pelanggan merasa layanan diberikan dengan cepat, tanpa kesalahan, dan dengan perhatian penuh terhadap kebutuhan mereka. Ketika perusahaan mampu memberikan layanan yang cepat dan efisien, pelanggan cenderung merasa lebih puas dan lebih mungkin untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa depan.

3. Harga dan Nilai

Dimensi harga dan nilai mengacu pada persepsi pelanggan terhadap seberapa wajar harga yang dibayar dibandingkan dengan manfaat yang diterima. Kepuasan pelanggan sering kali bergantung pada bagaimana mereka menilai nilai yang mereka peroleh dari produk atau layanan. Harga yang dianggap adil dan sebanding dengan kualitas dan manfaat produk akan meningkatkan kepuasan. Jika pelanggan merasa mereka mendapatkan nilai lebih dari apa yang

mereka bayar, mereka akan merasa lebih puas dan cenderung loyal terhadap merek tersebut.

4. Pengalaman Pelanggan

Pengalaman pelanggan mencakup keseluruhan interaksi pelanggan dengan merek, mulai dari proses pembelian hingga penggunaan produk dan layanan purna jual. Pengalaman yang positif melibatkan kemudahan dalam navigasi, kualitas interaksi dengan staf, dan dukungan purna jual yang memuaskan. Pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan mulus menciptakan persepsi positif terhadap merek dan dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan dukungan yang memadai, mereka cenderung merasa puas dan merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain.

5. Citra dan reputasi merek

Citra dan reputasi merek memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Merek dengan citra positif dan reputasi yang baik sering kali mendapatkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari pelanggan. Citra merek yang baik mencerminkan kualitas, keandalan, dan etika perusahaan, sementara reputasi merek mencerminkan pengalaman dan feedback dari pelanggan lain. Merek yang dikenal memiliki reputasi baik biasanya dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, karena pelanggan merasa yakin dengan keputusan

pembelian mereka dan percaya bahwa merek tersebut akan memenuhi ekspektasi mereka.

2.1.3 ³ Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2019:76) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran

Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tau apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

b. Ghost Shopping (*Mystery Shopping*)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial.

Sebagai pembeli potensial terhadap produk yang ditawarkan dari perusahaan dan juga dari produk pesaing.

Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.

c. *Lost Consumer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan atau tidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab-penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan customer lost rate, dimana peningkatan customer lost rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei melalui pos, telpon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif terhadap pelanggannya.

51

2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Kumar dan Shah (2021), terdapat beberapa manfaat kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

71

a. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merujuk pada kecenderungan pelanggan untuk terus memilih produk atau layanan dari merek tertentu dibandingkan dengan pesaing. Pelanggan yang loyal seringkali akan kembali untuk membeli produk atau menggunakan layanan yang sama secara berulang kali. Loyalitas ini biasanya dibangun melalui pengalaman pelanggan yang positif, kualitas produk yang konsisten, serta pelayanan yang memuaskan. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan dapat mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru dan meningkatkan stabilitas pendapatan perusahaan.

92

b. Rekomendasi Positif dan Word-of-Mouth

Rekomendasi positif dan word-of-mouth adalah bentuk promosi yang terjadi ketika pelanggan secara sukarela merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain berdasarkan pengalaman mereka sendiri. Bentuk rekomendasi ini sangat berharga karena sering kali dianggap lebih terpercaya oleh calon pelanggan dibandingkan dengan iklan berbayar. Rekomendasi positif dapat memperluas basis

pelanggan secara organik dan meningkatkan kredibilitas merek di mata publik.

c. Pengurangan Biaya Operasional

Pengurangan biaya operasional adalah upaya untuk menurunkan pengeluaran perusahaan tanpa mengorbankan kualitas produk atau layanan. Efisiensi operasional dapat dicapai melalui otomatisasi proses, pengelolaan rantai pasokan yang lebih baik, atau peningkatan manajemen sumber daya. Dengan mengurangi biaya operasional, perusahaan dapat meningkatkan margin keuntungan dan alokasi anggaran untuk area strategis lainnya.

d. Peningkatan Kinerja Finansial

Peningkatan kinerja finansial merujuk pada perbaikan dalam indikator keuangan perusahaan seperti pendapatan, laba bersih, dan return on investment (ROI). Kinerja finansial yang baik sering kali hasil dari strategi bisnis yang efektif, termasuk pemasaran yang sukses, manajemen yang efisien, dan inovasi produk. Peningkatan kinerja finansial ⁹⁶ tidak hanya memberikan keuntungan langsung bagi perusahaan tetapi juga meningkatkan kepercayaan investor dan pemangku kepentingan.

e. ⁴⁶ Inovasi Produk dan Layanan

Inovasi produk dan layanan melibatkan pengembangan dan penerapan ide-ide baru untuk memperbaiki atau menciptakan produk dan

layanan. Inovasi ini dapat mencakup fitur baru, teknologi canggih, atau cara penyampaian layanan yang lebih efisien. Inovasi yang berhasil dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang belum terpenuhi, menciptakan keunggulan kompetitif, dan membuka peluang pasar baru.

f. Keunggulan Kompetitif

Keunggulan kompetitif adalah kondisi di mana sebuah perusahaan memiliki kelebihan yang membedakannya dari pesaing dan membuatnya lebih unggul di pasar. Faktor-faktor seperti inovasi, kualitas produk, pelayanan pelanggan, dan strategi pemasaran dapat memberikan keunggulan kompetitif. Memiliki keunggulan ini memungkinkan perusahaan untuk menarik lebih banyak pelanggan, menetapkan harga yang lebih baik, dan mempertahankan posisi pasar yang kuat.

g. Pengurangan Turnover Karyawan

Pengurangan turnover karyawan mengacu pada usaha untuk mengurangi tingkat pergantian karyawan dalam organisasi. Tingkat turnover yang rendah menunjukkan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka dan enggan untuk meninggalkan perusahaan. Mengurangi turnover dapat menghemat biaya rekrutmen dan pelatihan serta mempertahankan pengetahuan dan keterampilan berharga dalam organisasi. Program yang efektif untuk meningkatkan

kepuasan karyawan, seperti pengembangan karir dan imbalan yang kompetitif, dapat membantu mencapai pengurangan turnover ini.

1 2.1.5 Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan

Menurut Priansa (2017:28), lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia akan merasa puas.

2. Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja 20 aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3. Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan

sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

4. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

5. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*. Adapun dimensi-dimensi kepuasan pelanggan menurut customer satisfaction measurement survey (SCMS) yang digunakan oleh Intercept Research Corporation (dalam Arief, 2006) adalah sebagai berikut:

1. Quality image (*citra mengenai kualitas*)
2. Relational outcomes (hasil-hasil yang berhubungan)
3. Order fulfillment (pemenuhan pesanan)
4. Inside customer service support (dukungan bagian pelayanan pelanggan)

5. *Delivery service* (penyampaian pelayanan)
6. *Reporting and billing* (laporan dan penagihan)
7. *Outside sales person support* (dukungan bagian pemasaran)
8. *Recommendation* (rekomendasi)

Berdasarkan beberapa elemen dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa elemen kepuasan pelanggan yaitu Harapan (*Expectations*), Kinerja (*Performance*), Perbandingan (*Comparison*), Pengalaman (*Experience*), Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*). Lalu terdapat juga beberapa dimensi yaitu *Quality image* (citra mengenai kualitas), *Relational outcomes* (hasil-hasil yang berhubungan), *Order fulfillment* (pemenuhan pesanan), *Inside customer service support* (dukungan bagian pelayanan pelanggan), *Delivery service* (penyampaian pelayanan), *Reporting and billing* (laporan dan penagihan), *Outside sales person support* (dukungan bagian pemasaran), *Recommendation* (rekomendasi). Penelitian ini mengacu pada elemen-elemen yang dikemukakan oleh Priansa.

2.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2021:34) faktor-faktor yang merupakan pendorong kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas produk

Pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas produk yang baik.

2. Harga

Harga yang murah bagi pelanggan yang sensitif adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi. Sebaliknya pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, mengenai harga hal tersebut tidak penting bagi mereka.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan menjadi pendorong bagi banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.

4. Faktor emosional Pelanggan akan merasa puas, merasa bangga, merasa percaya diri karena adanya nilai emosional yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.

5. Biaya dan kemudahan Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Firmansyah, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.

2. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan yang dialami pelanggan.
5. Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.

Menurut Lovelock et al., (Hutasoit, 2011) terdapat faktor-faktor yang mengevaluasi kepuasan yakni:

1. Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik utama konsumen dalam mempertimbangkan produk yang akan dibeli.
2. Ciri-ciri atau keisimewaan tambahan (*features*) dari fungsi dasar, yang berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangnya, yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*), jarang terjadi suatu barang atau jasa rusak dan gagal fungsi dalam periode waktu dan kondisi tertentu.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), konsumen menginginkan karakteristik desain dan operasi telah memenuhi standar yang telah ditetapkan.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan umur teknis dan umur ekonomis produk.

6. Mudah diperbaiki (*serviceability*) adanya kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Estetika (*aesthetics*), daya tarik produk menurut pengindraan konsumen.

8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), tanggung jawab perusahaan mengenai barang atau jasanya, citra dan reputasi produk.

Berdasarkan beberapa faktor dari para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan biaya dan kemudahan, kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi, faktor pribadi dari pelanggan, kinerja (*performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), mudah diperbaiki (*serviceability*), estetika (*aesthetics*), kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

2.1.7 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Yuliarni (2017:92) terdapat 3 indikator ¹⁸kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang di layangkan

2.2 Konsep Distribusi

Distribusi barang adalah proses yang krusial dalam rantai pasokan yang mencakup serangkaian aktivitas untuk mengalihkan produk dari produsen ke konsumen akhir. Proses ini melibatkan berbagai tahapan, mulai dari penyimpanan, pengemasan, hingga pengiriman barang. Distribusi barang yang efisien memastikan bahwa produk tersedia di pasar dengan tepat waktu, dalam kondisi ⁹ baik, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hal ini melibatkan koordinasi antara berbagai pihak, termasuk pabrik, gudang, distributor, dan pengecer. Selain itu, distribusi barang juga memerlukan perencanaan yang matang untuk mengelola inventaris, mengoptimalkan rute pengiriman, dan meminimalkan biaya operasional. Dengan sistem distribusi yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, ⁸⁸ mengurangi biaya logistik, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

¹¹⁵ 2.2.1 Defenisi Distribusi

Distribusi merupakan salah satu elemen kunci dalam rantai pasokan yang mengacu pada proses pemindahan produk dari produsen ke konsumen akhir. Proses ini mencakup berbagai aktivitas seperti penyimpanan, pengangkutan, dan pengelolaan inventaris. Tujuan utama distribusi adalah ⁴⁰ memastikan produk tersedia di tempat yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dalam kondisi yang sesuai, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut **Kotler dan Keller (2019:34)**, menyebutkan bahwa distribusi adalah kegiatan yang mengatur jalur produk dari pabrik hingga sampai ke konsumen akhir. Proses ini mencakup pemilihan saluran

distribusi yang tepat, manajemen rantai pasokan, serta pengaturan strategi pemasaran agar produk dapat mencapai konsumen dengan biaya yang efisien.

Menurut **Bowersox, Closs, dan Cooper (2020:57)**, menjelaskan bahwa distribusi adalah serangkaian kegiatan yang terintegrasi yang berhubungan dengan pergerakan ²⁴ barang dan jasa dari titik asal ke titik konsumsi. Hal ini melibatkan pengelolaan sistem transportasi, penyimpanan, dan pengendalian inventaris untuk mencapai tujuan distribusi yang efektif.

Menurut **Chopra dan Meindl (2021:91)**, mendefinisikan distribusi sebagai proses yang ²⁴ mencakup perencanaan, implementasi, dan pengendalian aliran barang dari titik asal ke konsumen akhir. Proses ini memerlukan pemilihan saluran distribusi yang tepat dan strategi manajerial untuk mengoptimalkan kecepatan dan biaya distribusi.

Menurut **Christopher (2022:43)**, menyatakan bahwa distribusi adalah proses logistik ⁴⁰ yang memastikan produk yang tepat tersedia di tempat dan waktu yang tepat dengan biaya yang minimal. Ini melibatkan ¹³⁰ koordinasi antara berbagai pihak dalam rantai pasokan dan penggunaan teknologi untuk efisiensi operasional.

Menurut **Heizer, Render, dan Munson (2023:89)**, menambahkan bahwa distribusi melibatkan semua aktivitas yang menghubungkan produk dengan konsumen akhir, termasuk pengaturan saluran distribusi,

pengelolaan inventaris, serta sistem pengiriman yang efisien untuk memenuhi permintaan pasar.

Menurut **Ballou (2023:10)** mengungkapkan ¹¹⁷ bahwa distribusi adalah proses pergerakan barang dari produsen ke konsumen akhir yang melibatkan berbagai aktivitas logistik seperti transportasi, penyimpanan, dan manajemen rantai pasokan untuk mencapai tujuan pelayanan pelanggan yang optimal.

Berdasarkan pengertian ⁶³ para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Distribusi adalah proses integral dalam logistik yang mencakup berbagai kegiatan untuk memastikan barang mencapai konsumen akhir secara efisien. Para ahli sepakat bahwa distribusi melibatkan ²⁴ perencanaan, implementasi, dan pengendalian aliran barang dari titik asal hingga konsumen akhir, dengan fokus pada efisiensi biaya dan kecepatan. Pengelolaan yang efektif dari distribusi memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai pihak dalam rantai pasokan dan penggunaan strategi ¹²⁰ teknologi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pasar dan kepuasan pelanggan.

2.2.2 Tujuan Distribusi

Menurut Kumar et al., (2019:70), Tujuan distribusi dalam konteks manajemen logistik dan supply chain management dapat mencakup berbagai aspek. terdapat beberapa tujuan ³⁹ distribusi yang diidentifikasi oleh para ahli adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Efisiensi Operasional

Peningkatan efisiensi operasional berfokus pada cara-cara untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya dalam proses bisnis. Hal ini dapat dicapai melalui pengoptimalan proses, penggunaan teknologi terbaru, dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka. Dengan meningkatkan efisiensi operasional, perusahaan dapat meminimalkan pemborosan waktu dan sumber daya, yang pada gilirannya memperbaiki kinerja dan profitabilitas. Implementasi sistem manajemen yang efektif dan penggunaan alat otomatisasi adalah contoh strategi yang dapat digunakan untuk mencapai efisiensi ini.

2. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Peningkatan kepuasan pelanggan melibatkan usaha untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dalam setiap interaksi mereka dengan perusahaan. Ini termasuk menyediakan produk atau layanan berkualitas tinggi, ⁶² memberikan layanan pelanggan yang responsif dan ramah, serta ²⁸ mendengarkan umpan balik pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan. Kepuasan pelanggan yang tinggi tidak hanya meningkatkan loyalitas tetapi juga dapat berfungsi sebagai promosi gratis melalui rekomendasi dari mulut ke mulut. Program loyalitas dan survei kepuasan adalah alat yang sering digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Pengelolaan Risiko dan Keberlanjutan

Pengelolaan risiko dan keberlanjutan mencakup identifikasi, penilaian, dan mitigasi risiko yang dapat mempengaruhi operasi bisnis dan dampak jangka panjangnya. Strategi ini memastikan bahwa perusahaan dapat menghadapi tantangan yang tidak terduga, seperti perubahan pasar atau bencana alam, tanpa mengganggu kelangsungan operasionalnya. Selain itu, keberlanjutan berfokus pada praktik yang ramah lingkungan dan sosial, yang tidak hanya melindungi sumber daya tetapi juga meningkatkan reputasi perusahaan. Memiliki rencana manajemen risiko dan kebijakan keberlanjutan yang jelas adalah kunci untuk melindungi bisnis dan mendukung tanggung jawab sosial perusahaan.

4. Peningkatan Visibilitas dan Transparansi

Peningkatan visibilitas dan transparansi berarti membuat informasi penting tentang operasi dan kebijakan perusahaan lebih mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Ini mencakup transparansi dalam laporan keuangan, proses pengambilan keputusan, dan komunikasi dengan pelanggan dan mitra bisnis. Dengan meningkatkan visibilitas, perusahaan dapat membangun kepercayaan dan kredibilitas, serta menghindari kesalahpahaman atau dugaan negatif. Penggunaan teknologi seperti platform digital dan media sosial dapat membantu

perusahaan mencapai tingkat transparansi yang lebih tinggi dan berkomunikasi lebih efektif dengan audiens mereka.

5. Pengembangan Teknologi dan Inovasi

Pengembangan teknologi dan inovasi merujuk pada upaya untuk menciptakan dan menerapkan teknologi baru serta ide-ide inovatif untuk meningkatkan produk, layanan, atau proses bisnis. Inovasi memungkinkan perusahaan untuk tetap kompetitif di pasar dengan menawarkan solusi yang lebih baik atau lebih efisien dibandingkan pesaing. Investasi dalam penelitian dan pengembangan (R&D) serta kolaborasi dengan pihak ketiga seperti universitas dan lembaga penelitian dapat mendukung pengembangan teknologi baru. Penerapan teknologi mutakhir, seperti kecerdasan buatan atau analitik data besar, juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.

²⁰ 2.2.3 Jenis-Jenis Distribusi

Menurut Stanton (2019: 175) mengatakan bahwa ada tiga jenis saluran⁴ distribusi, yaitu untuk barang konsumsi, barang industri, dan jasa.

Selanjutnya Stanton (2020 :175) mengatakan ketiga jenis barang tersebut diatas, tentunya memerlukan saluran distribusi yang berbeda karena 10 memang pasar yang dituju juga berbeda. Atas dasar jenis dan

segmen produk yang dipasarkan, jenis saluran distribusi dapat dibedakan atas :

1. Saluran Distribusi Barang Konsumsi

Penjualan barang konsumsi dilakukan untuk pasar konsumen dan biasanya melalui perantara. Tujuannya adalah untuk mengurangi biaya mencapai pasar yang luas dan tidak mungkin dicapai oleh produsen secara langsung. Ada lima jenis saluran yang dapat digunakan untuk menyalurkan barang konsumsi.

a. Produsen-Konsumen

Saluran distribusi yang paling sederhana adalah ketika produsen menjual langsung barangnya kepada konsumen, tanpa melibatkan perantara. Ini bisa dilakukan dengan mengirim melalui pos atau dengan mendatangi rumah konsumen secara langsung, yang dikenal sebagai saluran distribusi langsung.

b. Produsen-Pengecer-Konsumen

Sama seperti hubungan antara produsen dan konsumen dalam saluran pertama, saluran ini juga dikenal sebagai saluran distribusi langsung. Di sini, pengecer besar membeli langsung dari produsen. Beberapa produsen juga memiliki toko pengecer sendiri untuk melayani konsumen secara langsung, tetapi ini tidak umum dilakukan.

c. Produsen - Pedagang Besar - Pengecer – Konsumen

Model distribusi seperti ini sering dipakai oleh produsen dan dikenal sebagai model distribusi konvensional. Dalam model ini, produsen hanya melayani penjualan grosir kepada pedagang besar, tidak langsung kepada pengecer. Pengecer membeli dari pedagang besar dan kemudian menjual kepada konsumen.

4

d. Produsen - Agen - Pengecer – Konsumen

Disini, produsen memilih agen sebagai penyalurnya. Ia menjalankan kegiatan perdagangan besar, dalam saluran distribusi yang ada. Sasaran penjualannya terutama ditujukan kepada para pengecer besar.

e. Produsen - Agen - Pedagang Besar - Pengecer – Konsumen

Dalam saluran distribusi, sering menggunakan agen sebagai perantara untuk menyalurkan barangnya kepada pedagang besar yang kemudian menjualnya kepada toko-toko kecil. Agen yang terlihat dalam saluran distribusi ini terutama agen penjualan.

2. Saluran Distribusi Barang Industri

Saluran distribusi barang industri menawarkan kesempatan yang sama bagi semua produsen untuk menggunakan kantor atau cabang penjualan mereka guna mencapai lembaga distribusi berikutnya. Terdapat empat jenis saluran yang tersedia untuk mencapai pemakai industri.

4

a. Produsen - Pemakai Industri

Jalur distribusi dari produsen menuju pemakai industri ini termasuk yang paling langsung dan sering disebut sebagai jalur distribusi langsung. Produsen biasanya memilih jalur distribusi ini ketika transaksi penjualan kepada pemakai industri, seperti kapal dan pesawat terbang, mencapai volume yang cukup besar.

4
b. Produsen - Distributor Industri - Pemakai Industri

Produsen barang-barang seperti perlengkapan operasi dan aksesoris bisa memanfaatkan jasa distributor industri untuk mencapai pasar mereka. Begitu juga dengan produsen barang bangunan, alat-alat bangunan, dan sejenisnya, yang juga dapat menggunakan distributor industri sebagai saluran distribusi

c. Produsen - Agen - Pemakai Industri

Produsen perlengkapan operasi dan aksesoris, serta produsen lain seperti barang bangunan dan alat-alat bangunan, bisa memanfaatkan distributor industri untuk menjangkau pasar

5
d. Produsen - Agen - Distributor Industri - Pemakai Industri

Saluran distribusi ini dapat digunakan oleh perusahaan dengan pertimbangan antara lain bahwa unit penjualannya terlalu kecil untuk dijual secara langsung. Selain itu faktor penyimpanan pada saluran perlu dipertimbangkan pula. Dalam hal ini agen penunjang seperti agen penyimpanan sangat penting peranannya.

3. Saluran distribusi untuk jasa

Untuk jenis saluran distribusi jasa ada dua macam yaitu :

a. Produsen – konsumen

Karena jasa merupakan barang tidak berwujud maka proses produksi dan aktivitas penjualannya membutuhkan kontak langsung antara produsen dan konsumen. Tipe saluran langsung ini banyak dipergunakan oleh jasa-jasa profesional, seperti akuntan, konsultan.

b. Produsen – agen – konsumen

Penjualan jasa juga sering menggunakan agen sebagai penghubung antara produsen dan konsumen, seperti jasa angkutan, travel dan sebagainya.

Menurut Gitosudarmo (2019 : 177), saluran distribusi dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

1. Saluran distribusi intensif

Distribusi di mana barang yang dipasarkan itu diusahakan agar dapat menyebar seluas mungkin hingga dapat secara intensif menjangkau semua lokasi dimana calon konsumen berada.

2. Saluran distribusi selektif

3. Distribusi di mana barang- barang hanya disalurkan oleh beberapa penyalur saja yang terpilih atau selektif.

4. Saluran distribusi

Ekstusif Bentuk penyaluran yang hanya menggunakan penyalur yang sangat terbatas jumlahnya bahkan pada umumnya hanya ada satu penyalur tunggal untuk satu daerah tertentu.

Menurut Sigit yang dikutip dalam Sunyoto (2020: 175), langkah-langkah umum dalam menetapkan saluran distribusi adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis produk yang akan dipasarkan untuk menentukan karakteristik dan kegunaannya.
2. Menetapkan karakteristik produk dan ukuran pasar.
3. Melakukan survei pasar untuk memahami pendapat pembeli dan perantara tentang saluran distribusi yang digunakan oleh pesaing.

2.2.4 Fungsi Saluran Distribusi

Distribusi merupakan salah satu elemen penting dalam strategi pemasaran yang berfungsi menghubungkan produsen dengan konsumen akhir.

Menurut Swastha (2020:21), terdapat beberapa fungsi-fungsi distribusi adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Penyaluran Produk

Distribusi berfungsi menyalurkan produk dari produsen ke konsumen akhir. Fungsi ini melibatkan pemilihan saluran distribusi yang efektif, seperti pengecer, grosir, atau distributor, untuk memastikan produk sampai ke tangan konsumen dengan efisien.

Menurut Kotler dan Keller (2022), saluran distribusi yang efektif mengurangi jarak antara produsen dan konsumen, mempercepat proses penjualan, dan mengurangi biaya logistik.

2. Fungsi Penyimpanan

Fungsi ini melibatkan penyimpanan produk untuk menjaga ketersediaan barang ketika permintaan tinggi dan meminimalkan kekurangan pasokan. Coyle et al. (2021) menyatakan bahwa penyimpanan yang efisien memungkinkan perusahaan untuk mengelola inventaris dengan baik, menyeimbangkan penawaran dan permintaan, serta mengurangi risiko kerugian akibat produk yang tidak laku.

3. Fungsi Pengolahan Pesanan

Distribusi juga mencakup pengolahan pesanan, yang melibatkan proses menerima, memproses, dan memenuhi pesanan konsumen. Menurut Lambert dan Cooper (2020), proses ini penting untuk memastikan bahwa pesanan diproses dengan cepat dan akurat, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengolahan pesanan yang efektif membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi operasional.

4. Fungsi Promosi dan Edukasi

Distribusi juga berfungsi untuk mempromosikan dan memberikan informasi tentang produk kepada konsumen. Ahli pemasaran seperti

Solomon (2023) menyatakan bahwa saluran distribusi dapat menjadi media untuk promosi, memberikan informasi produk, dan membangun kesadaran merek. Distribusi yang baik juga berperan dalam pendidikan konsumen mengenai manfaat dan fitur produk.

5. Fungsi Pengumpulan Data Pasar

Saluran distribusi berfungsi sebagai sumber informasi pasar yang berharga, termasuk tren pembelian, preferensi konsumen, dan respons terhadap produk. Berdasarkan teori dari Mangal (2023), data yang dikumpulkan melalui saluran distribusi membantu perusahaan dalam merancang strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan pasar.

5 2.2.5 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Saluran Distribusi

Menurut Nickels (2019:30), faktor- faktor yang mempengaruhi pemilihan saluran distribusi adalah sebagai berikut :

1. Pertimbangan Pasar

a. Konsumen atau pasar industri

Jika pasar yang dituju adalah industri, maka penggunaan pengecer dalam saluran distribusi ini sangat jarang atau bahkan tidak ada sama sekali. Namun, jika pasar tersebut mencakup konsumen dan industri, perusahaan akan memanfaatkan lebih dari satu saluran

b. Jumlah pembeli potensial

Jika jumlah konsumen dalam pasar relatif kecil, perusahaan dapat melakukan penjualan langsung kepada pengguna.

c. Konsentrasi pasar secara geografis

Pasar dapat dibagi secara geografis ke dalam beberapa konsentrasi, seperti industri kecil, industri kertas, dan sebagainya.

d. Jumlah pesanan

Volume penjualan sangat memengaruhi pilihan saluran distribusi perusahaan. ³⁰ Jika volume yang akan dibeli oleh pengguna industri tidak begitu besar, perusahaan dapat menggunakan distributor industri (khususnya untuk barang-barang perlengkapan operasional).

e. Kebiasaan dalam membeli

Kebiasaan pembelian dari konsumen akhir dan pengguna industri juga berperan penting dalam strategi distribusi. Ini mencakup keinginan untuk menghabiskan uang, preferensi terhadap kredit, kecenderungan untuk melakukan pembelian

f. Jangkauan produk

⁴ Jika perusahaan hanya memiliki satu jenis barang, penggunaan pedagang besar sebagai penyalur bisa efektif. Namun, jika variasi barangnya banyak, perusahaan dapat menjual langsung kepada pengecer.

2. Pertimbangan perusahaan

a. Saluran distribusi yang lebih langsung atau pendek seringkali membutuhkan investasi finansial yang lebih besar. ¹²⁶ Karena itu,

hanya perusahaan-perusahaan yang kuat secara finansial yang mampu mengadopsi saluran distribusi semacam itu, sementara perusahaan yang lebih lemah cenderung memilih saluran distribusi yang lebih panjang.

- b. Perusahaan-perusahaan yang ingin memasuki pasar baru atau menjual produk baru seringkali memilih untuk menggunakan perantara. Ini dikarenakan perantara umumnya memiliki pengalaman yang berharga, yang mana dapat menjadi sumber pembelajaran bagi manajemen perusahaan.
 - c. Pengawasan saluran distribusi sering menjadi fokus perhatian produsen dalam merumuskan strategi distribusi. Pengawasan lebih mudah dilakukan pada saluran distribusi yang lebih pendek, sehingga produsen cenderung memilih saluran tersebut meskipun biayanya lebih tinggi.
 - d. Penyediaan pelayanan yang lebih baik oleh produsen, seperti penyediaan ruang pameran atau bantuan dalam mencari pembeli bagi perantara, dapat menarik minat banyak perantara untuk menjadi bagian dari saluran distribusi.
3. Pertimbangan perantara
- a. Jika perantara ingin meningkatkan kualitas layanan, seperti dengan menyediakan tempat penyimpanan tambahan, maka produsen akan mengakui peran mereka sebagai mitra distribusi.

- b. Fungsi perantara terletak pada kemampuannya untuk menjadi penghubung antara produsen dan pasar, dengan kemampuan untuk membawa produk produsen ke dalam persaingan dan secara aktif mengusulkan produk baru.
- c. Ketika perantara bersedia menanggung risiko yang mungkin timbul dari produsen, misalnya risiko penurunan harga, maka produsen akan lebih cenderung memilih mereka sebagai mitra distribusi, yang pada gilirannya dapat membantu mengurangi tanggung jawab produsen terhadap risiko-risiko tersebut.
- d. ⁸ Produsen cenderung memilih perantara yang mampu menawarkan barang dalam jumlah besar dan konsisten dalam jangka waktu yang panjang.
- e. Jika menggunakan perantara dapat mengurangi biaya distribusi barang, maka opsi ini akan terus dilakukan.

Menurut Suhardi Sigit dalam Sunyoto (2013 : 175), langkah-langkah umum dalam menetapkan ¹²³ saluran distribusi adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis produk yang akan dipasarkan untuk mengidentifikasi karakteristik dan kegunaannya.
2. Mengidentifikasi karakteristik ⁴ produk dan ukuran pasar.
3. Melakukan survei pasar untuk memahami pandangan ⁴ pembeli dan perantara tentang saluran distribusi yang digunakan oleh pesaing.

Perusahaan memiliki berbagai pilihan dalam menetapkan jumlah penyalur atau tenaga salesman, salah satunya adalah melalui distribusi intensif. Distribusi intensif adalah strategi distribusi yang bertujuan untuk menjangkau sebanyak mungkin lokasi di mana calon konsumen berada dengan cara yang sangat luas.

2.2.6 Indikator Distribusi

Menurut John Gattorna (2019:16), terdapat 5 indikator Distribusi adalah sebagai berikut:

1. Waktu Pengiriman

Waktu pengiriman merujuk pada durasi yang dibutuhkan untuk mengirimkan suatu barang atau paket dari titik asal hingga tiba di tujuan akhir. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pengiriman meliputi jarak geografis antara pengirim dan penerima, jenis layanan pengiriman yang dipilih, serta kondisi lalu lintas dan cuaca. Layanan pengiriman yang berbeda, seperti pengiriman standar, ekspres, atau kilat, menawarkan estimasi waktu yang bervariasi, dari beberapa hari hingga beberapa jam. Selain itu, efisiensi operasional perusahaan logistik dan kemampuan manajemen rantai pasok mereka juga memainkan peran penting dalam menentukan kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman. Pemantauan dan pelacakan pengiriman secara real-time kini semakin memudahkan konsumen untuk mengetahui status terkini

dari paket mereka, memberikan kenyamanan dan kepercayaan tambahan selama proses pengiriman berlangsung.

2. Keandalan Pengiriman

Keandalan Pengiriman mengacu pada kemampuan sebuah sistem atau perusahaan untuk mengirimkan produk atau layanan tepat waktu dan dalam kondisi yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Keandalan ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu, akurasi pesanan, dan kondisi barang saat tiba di tujuan. Sistem logistik yang handal sangat penting untuk memastikan bahwa produk mencapai konsumen tanpa mengalami kerusakan atau penundaan yang tidak perlu. Keandalan pengiriman yang tinggi sering kali bergantung pada koordinasi yang efektif antara berbagai komponen dalam rantai pasokan, seperti pemasok, penyedia jasa transportasi, dan pusat distribusi. Hal ini juga melibatkan penggunaan teknologi dan proses yang efisien untuk melacak dan mengelola pengiriman, mengatasi potensi hambatan, dan memastikan bahwa setiap tahap dalam proses pengiriman berlangsung dengan lancar. Dengan menjaga keandalan pengiriman yang tinggi, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi yang baik, dan mengurangi biaya yang terkait dengan pengembalian barang atau klaim kerusakan.

3. Biaya Pengiriman

Biaya pengiriman adalah biaya yang dikenakan ⁴⁵ untuk mengirim barang dari satu lokasi ke lokasi lain. Biaya ini dapat mencakup berbagai komponen, seperti ongkos kirim dasar, biaya bahan bakar, asuransi, dan biaya penanganan khusus. Biaya pengiriman dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk jarak pengiriman, berat dan ukuran barang, jenis layanan pengiriman (misalnya, pengiriman cepat atau reguler), serta kondisi cuaca dan ekonomi. Dalam bisnis e-commerce, biaya pengiriman ⁴⁷ merupakan faktor penting yang harus diperhitungkan karena dapat mempengaruhi harga akhir produk dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, banyak perusahaan berusaha untuk mengoptimalkan biaya pengiriman mereka melalui negosiasi tarif dengan penyedia jasa pengiriman, menggunakan teknologi untuk mengelola rute pengiriman, atau bahkan menawarkan program pengiriman gratis untuk menarik lebih banyak pelanggan.

4. Kualitas Layanan

³¹ Kualitas layanan adalah suatu konsep yang menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan dapat ³¹ memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas ini mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, responsivitas, ³⁶ jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan mengacu pada ⁶⁹ kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat. Responsivitas adalah

kecepatan dan kesiapan penyedia layanan dalam merespon permintaan atau masalah pelanggan. Jaminan mencakup kompetensi, sopan santun, dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan. Empati adalah perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan, memastikan kebutuhan mereka dipahami dan dihargai. ⁷ Bukti fisik, atau tangibles, mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan staf yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Semua elemen ini bekerja bersama untuk membentuk keseluruhan pengalaman pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat ¹¹⁶ kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

5. Kemampuan Adaptasi

Kemampuan adaptasi adalah kemampuan seseorang atau suatu ¹⁰⁹ organisme untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan atau situasi yang baru. Adaptasi dapat melibatkan penyesuaian fisik, perilaku, atau kognitif yang memungkinkan individu atau ⁷⁰ organisme untuk bertahan hidup dan berfungsi secara efektif dalam kondisi yang berubah. Dalam konteks manusia, kemampuan adaptasi mencakup berbagai aspek seperti penyesuaian diri dengan perubahan pekerjaan, lingkungan sosial, teknologi, serta tantangan hidup lainnya. Seseorang yang memiliki kemampuan adaptasi yang baik cenderung lebih fleksibel, tahan banting, dan mampu

mengatasi stres dengan lebih efektif. Mereka juga lebih terbuka terhadap pembelajaran dan pengalaman baru, serta mampu mencari solusi kreatif untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi. Kemampuan ini sangat penting dalam dunia yang terus berubah, dimana keberhasilan seringkali bergantung pada seberapa cepat dan efektif seseorang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi-studi yang telah dilakukan sebelumnya dan berfungsi sebagai dasar atau referensi untuk penelitian baru. Penelitian ini memberikan pemahaman tentang topik yang sedang diteliti, mengidentifikasi temuan, metode, dan teori yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya. Dengan menganalisis penelitian terdahulu, peneliti dapat melihat perkembangan dan tren dalam bidang tersebut, mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dari studi-studi sebelumnya, serta menemukan celah atau area yang belum banyak diteliti. Penelitian terdahulu juga membantu dalam merumuskan hipotesis dan kerangka kerja penelitian yang lebih baik, sehingga penelitian baru dapat berkontribusi secara signifikan terhadap pengetahuan yang sudah ada dan memperluas wawasan dalam bidang yang diteliti.

6

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1.	Sari & Widiastuti (2020)	Analisis Kualitas Layanan dalam meningkatkan	Kualitatif	Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan seperti ketepatan waktu,

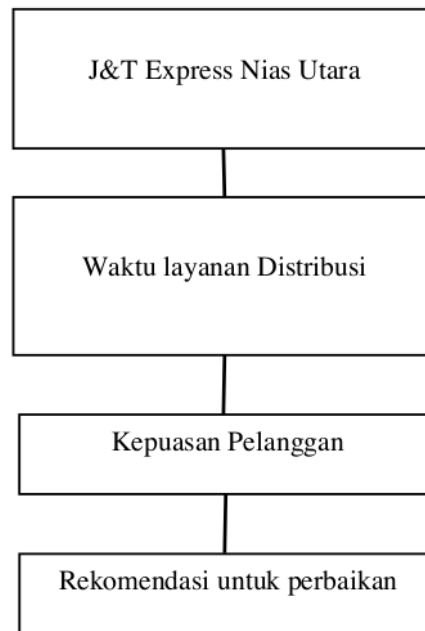
		Kepuasan Pelanggan J&T Express Tao-tao toba		sikap karyawan, dan kejelasan informasi sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor ini berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan dan merekomendasikan perbaikan dalam proses pelayanan.
2.	Rahayu & Sari (2019)	Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengiriman Barang di kantor pos tapanuli selatan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kecepatan pengiriman, integritas barang, dan komunikasi yang efektif. Penelitian ini menyarankan untuk meningkatkan pelatihan bagi staf serta sistem pelaporan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
3.	Arifin & Zulkarnain (2021)	Analisis Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Wilayah X	Kualitatif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelanggan merasa puas dengan sistem pelacakan barang dan kemudahan penggunaan aplikasi, namun ada keluhan tentang keterlambatan dalam beberapa kasus. Rekomendasi termasuk peningkatan sistem logistik dan perhatian lebih pada pengelolaan waktu.
4.	Hanif & Mulia (2020)	Evaluasi Layanan Pengiriman J&T Express Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti efisiensi pengiriman dan pelayanan pelanggan menjadi penentu utama kepuasan. Penelitian ini merekomendasikan

				pengembangan sistem umpan balik dan peningkatan sistem manajemen keluhan untuk menangani masalah yang ada.
--	--	--	--	--

Sumber, Olahan Peneliti, 2025

2.4 Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2018), Kerangka Pemikiran adalah teoritis atau konseptual yang digunakan untuk merumuskan hipotesis atau pertanyaan penelitian. Kerangka pemikiran membantu peneliti untuk menyusun landasan teori dan memberikan kerangka acuan bagi pengumpulan analisis data.



54
Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu:

- a. ¹⁰ Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
- b. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam.
- c. ¹⁴ Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan

pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah variabel tunggal. Menurut Sugiyono (2017:39), mengatakan bahwa variabel tunggal adalah “Segala sesuatu atribut, sifat, nilai dari orang yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian diambil kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, maka yang menjadi variabel tunggal dalam penelitian ini adalah **Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara**, dengan indikator yakni:

82
Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Kepuasan pelanggan	Menurut Yuliarni (2017:92) terdapat 3 indikator kepuasan pelanggan terdiri dari: 1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan 2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis 3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang di layangkan

2.	Distribusi	Menurut Gasperz (2018) menyampaikan beberapa indikator distribusi adalah sebagai berikut: 1. Waktu pengiriman 2. Keandalan pengiriman 3. Biaya pengiriman 4. Kualitas layanan 5. Kemampuan adaptasi
----	------------	--

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada **J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara**.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian yang dilaksanakan terhitung dari bulan juni sampai dengan bulan februari 2025.

Table. 3.2
Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan (2024-2025)				
		Okto	Nov	Des	Jan	Feb
1	Tahap Persiapan Penelitian					
	a. Pengajuan Judul					
	b. Penyusunan Skripsi					
	c. Bimbingan Skripsi					
48	d. Seminar Skripsi					
2	Tahap Pelaksanaan					
	a. Pelaksanaan Penelitian					
	b. Pengumpulan Data					
	c. Analisis Data					

3	Tahap Penyelesaian					
	a. Penyusunan Skripsi					
	b. Bimbingan Skripsi					
	c. Sidang					

Sumber: Olahan Penulis, 2025

3.4 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019:56), ² mengatakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis ataupun lisan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, dimana jenis data yang dibutuhkan ⁶ adalah data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2017: 54), ² mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat dan fasilitas yang dipakai oleh peneliti dalam proses pengumpulan data untuk memudahkan pekerjaan dan hasilnya lebih baik, cermat, lengkap serta konsisten sehingga penelitian yang dilakukan lebih mudah diolah.

Lebih lanjut Arikunto (2017:60), ² menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif ada beberapa instrumen penelitian yang umum digunakan, yaitu:

a. ¹² Peneliti

Instrumen ¹² pertama dan utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Tanpa peneliti maka sebuah penelitian tidak akan berjalan, karena tidak ada pihak yang dapat menentukan topik, fokus utama dan pengumpulan data.

b. Panduan Wawancara

¹² Panduan wawancara berisi sebuah tulisan detail kegiatan wawancara yang akan dilakukan peneliti untuk mendapatkan data. Panduan ini berisi informasi data narasumber dan daftar pertanyaan yang diajukan.

c. ⁹ Alat Tulis

Alat tulis yang digunakan dalam penelitian mencakup buku, pena, dan jenis lainnya yang berfungsi sebagai media bagi peneliti untuk mencatat hal dan informasi penting selama melakukan pengamatan pada objek penelitian.

d. Alat Rekam

Alat rekam dibutuhkan selama proses penelitian untuk merekam kejadian atau proses wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan penelitian.

e. Dokumen

Dokumen merupakan instrumen penting dalam penelitian, karena sumber data yang dibutuhkan berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses dalam mengumpulkan data secara akurat dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid yang kemudian akan di analisa. Menurut Sugiyono (2016: 193), teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang di dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni:

1. Observasi

Metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen pertimbangan kemudian format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau

tingkah laku yang digambarkan. Dari peneliti berpengalaman diperoleh suatu petunjuk bahwa mencatat data observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah informannya sedikit atau kecil.

Menurut Sugiyono (2018:250) informan penelitian²⁶ adalah individu atau orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Melalui informan, peneliti dapat mengetahui segala sumber informasi mengenai hal yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini²² dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Tabel Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Ikrar Muslim Piliang (Informan Utama)	Supervisor
2.	Susilawati Zega (Informan Kunci)	Admin
3.	Bin Arfan Telaumbanua (Informan Pendukung)	Kurir
4.	Lukman Waruwu (Informan Pendukung)	Kurir

5.	Rahmat Saleh Zebua (Informan Pendukung)	Kurir
6.	Yanti Zega (Informan Pendukung)	Pelanggan
7.	Firman Telaumbanua (Informan Pendukung)	Pelanggan
8.	Sri Gea (Informan Pendukung)	Pelanggan

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3. Dokumentasi

13

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.

3.7 Teknik Analisa Data

2

Menurut Arikunto (2017: 68), bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif, ada beberapa pola dan teknik analisa data yang umum digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh, maka penulis melakukan metode analisa data, sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dalam rangka pemilihan dan penyederhanaan data. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah seleksi data dan pembuangan data yang tidak relevan. Data-data yang relevan dengan penelitian akan diorganisasikan sehingga terbentuk sekumpulan data yang dapat memberi informasi faktual.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk sekumpulan informasi, baik berupa tabel, bagan, maupun deskriptif naratif, sehingga data yang tersaji relatif jelas dan informatif. Tindakan lanjutan, penyajian data digunakan dalam kerangka menarik kesimpulan dari akhir sebuah tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan secara ringkas dan jelas, sehingga terjawab tujuan dan masalah penelitian yang telah dianalisa sebelumnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum J&T Lotu

4.1.1 Sejarah Singkat J&T

J&T Express adalah perusahaan logistik asal Indonesia yang didirikan pada tahun 2015. Perusahaan ini awalnya berfokus pada pengiriman barang dan layanan kurir yang mengutamakan kecepatan dan keandalan. Dengan tujuan untuk menjadi solusi logistik yang terpercaya, J&T Express memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pengiriman.

J&T Express berkembang pesat di Indonesia dan kemudian memperluas jangkauan ke berbagai negara di Asia Tenggara, termasuk Malaysia, Filipina, Thailand, Vietnam, dan Singapura. Perusahaan ini terkenal dengan layanan pengiriman yang cepat dan harga yang bersaing, yang sangat menguntungkan bagi e-commerce dan bisnis kecil.

Keberhasilan J&T Express dalam industri logistik sebagian besar disebabkan oleh inovasi teknologi dan jaringan distribusi yang luas, serta kemitraan yang baik dengan berbagai platform e-commerce besar di Indonesia.

J&T Express memang terus mengembangkan jaringan layanannya ke berbagai daerah di Indonesia, termasuk kota-kota di wilayah Sumatera dan Nias. Kota Gunungsitoli, yang merupakan ibu kota dari Kabupaten Nias, dan Lotu, yang terletak di Kecamatan Lotu, Kabupaten Nias Utara, merupakan

bagian dari ekspansi J&T Express untuk menjangkau lebih banyak pelanggan di daerah-daerah yang sebelumnya mungkin kurang terlayani oleh layanan kurir.

Dengan dibukanya cabang J&T Express di Lotu, J&T berupaya meningkatkan efisiensi pengiriman barang, terutama di kawasan yang lebih terpencil di Nias dan sekitarnya. Pembukaan cabang di kota-kota ini juga merupakan langkah penting dalam mendukung perkembangan ekonomi lokal, terutama bagi para pelaku usaha dan e-commerce yang semakin berkembang.

J&T Express diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih dalam hal pengiriman barang yang lebih cepat dan harga yang lebih kompetitif di wilayah tersebut, mempermudah akses bagi masyarakat lokal untuk melakukan pengiriman barang ke seluruh Indonesia, bahkan ke luar negeri.

22 4.1.2 Visi dan Misi

8 Visi adalah tujuan atau arah utama yang ingin dicapai oleh suatu lembaga atau instansi, organisasi, sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan agar bisa mencapai visi tersebut. Visi dan Misi J&T adalah sebagai berikut :

1) Visi

Menjadi perusahaan logistik terbaik yang memberikan solusi pengiriman yang cepat, efisien, dan dapat diandalkan, serta mendukung kemajuan bisnis di seluruh dunia, khususnya melalui teknologi dan inovasi.

2) Misi.

1. Memberikan layanan pengiriman yang cepat dan andal: Menyediakan layanan pengiriman barang yang efisien dan tepat waktu kepada pelanggan, dengan jangkauan yang luas.
2. Meningkatkan pengalaman pelanggan: Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui sistem pelacakan yang transparan, layanan pelanggan yang responsif, dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pasar.
3. Memanfaatkan teknologi untuk inovasi: Mengembangkan sistem berbasis teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pengiriman, serta meningkatkan efisiensi operasional.
4. Mendukung pertumbuhan e-commerce: Menyediakan solusi logistik yang terintegrasi dengan platform e-commerce untuk mendukung pengembangan bisnis di era digital.
5. Membangun jaringan distribusi yang luas: Meningkatkan jaringan cabang dan titik layanan ⁹³ di seluruh dunia, khususnya di kawasan Asia Tenggara, untuk memastikan jangkauan pengiriman yang lebih besar.

68

4.1.3 Struktur Organisasi

Tabel 4.1

Susunan Struktur Organisasi J&T cabang Lotu

No	Nama	Jabatan
1.	Ikrar Muslim Piliang (Informan Utama)	Supervisor
2.	Susilawati Zega	Admin

	(Informan Kunci)	
3.	Bin Arfan Telaumbanua (Informan Pendukung)	Kurir
4.	Lukman Waruwu (Informan Pendukung)	Kurir
5.	Rahmat Saleh Zebua (Informan Pendukung)	Kurir
6.	Yanti Zega (Informan Pendukung)	Pelanggan
7.	Firman Telaumbanua (Informan Pendukung)	Pelanggan
8.	Sri Gea (Informan Pendukung)	Pelanggan

Sumber: J&T Cabang Lotu (2025).

Tupoksi susunan struktural pada J&T cabang Lotu :

1. Supervisor

Supervisor di J&T Express memiliki peran penting dalam ⁹⁴ **mengawasi dan memastikan kelancaran operasional sehari-hari di** cabang atau titik layanan. Tugas utama seorang supervisor antara lain:

- 1) Mengawasi Kinerja Karyawan: Supervisor bertanggung jawab untuk memantau kinerja para kurir dan staf lainnya, memastikan bahwa mereka mengikuti prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan.
- 2) Mengevaluasi Proses Pengiriman: Supervisor juga bertugas untuk memastikan bahwa pengiriman barang dilakukan dengan tepat waktu dan tanpa kesalahan. Mereka dapat mengevaluasi proses pengiriman, memecahkan masalah yang terjadi, dan mencari solusi jika ada kendala.

- 3) Membantu Pelatihan Staf: Memberikan pelatihan dan pengarahan kepada staf baru atau yang membutuhkan pembaruan terkait prosedur kerja dan penggunaan teknologi yang relevan.
- 4) Meningkatkan Efisiensi Operasional: Mengidentifikasi cara-cara untuk meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalkan kesalahan dalam proses pengiriman barang.

2. Admin

Admin di J&T Express memiliki peran administratif yang mendukung kelancaran operasional dan layanan pelanggan. Fungsi utama seorang admin antara lain:

- 1) Pengelolaan Data Pengiriman: Admin bertugas untuk mengelola dan mencatat data terkait pengiriman barang, seperti alamat tujuan, jenis barang, waktu pengiriman, dan status pengiriman.
- 2) Pelayanan Pelanggan: Admin sering kali menjadi kontak utama bagi pelanggan yang membutuhkan informasi terkait pengiriman, melacak paket, atau menyelesaikan masalah yang mungkin timbul.
- 3) Penyusunan Laporan: Admin bertanggung jawab dalam menyusun laporan terkait pengiriman, baik untuk laporan internal maupun yang diperlukan oleh manajemen.
- 4) Koordinasi dengan Kurir dan Supervisor: Admin juga perlu berkoordinasi dengan kurir untuk memastikan pengiriman dilakukan sesuai jadwal dan dengan tepat.

3. Kurir

Kurir di J&T Express bertanggung jawab langsung untuk proses pengiriman barang ke pelanggan. Tugas utama seorang kurir meliputi:

- 1) Pengambilan dan Pengantaran Paket: Kurir melakukan pengambilan barang dari pengirim dan mengantarkannya ke alamat tujuan dengan cepat dan tepat waktu.
- 2) Memastikan Keamanan Paket: Kurir harus memastikan bahwa paket yang mereka antar dalam kondisi aman dan tidak rusak selama perjalanan.
- 3) Pelacakan Paket: Kurir juga bertanggung jawab untuk mengupdate status pengiriman dan melaporkan keberadaan paket melalui sistem pelacakan yang tersedia di J&T Express.
- 4) Komunikasi dengan Pelanggan: Kurir berinteraksi langsung dengan pelanggan, baik untuk pengantaran barang maupun untuk mendapatkan informasi tambahan jika diperlukan. Mereka harus dapat memberikan pengalaman pelanggan yang baik.

75

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Kepuasan Pelanggan

11

Kepuasan pelanggan pada J&T Express merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan ini sangat penting karena berhubungan langsung dengan loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan, dan

37

keberhasilan dalam mempertahankan pangsa pasar. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Express meliputi kecepatan pengiriman, keandalan layanan, harga yang kompetitif, kualitas layanan pelanggan, serta kemudahan dalam pelacakan pengiriman. Pelanggan berharap pengiriman barang dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, serta barang sampai dengan aman tanpa kerusakan. Selain itu, harga pengiriman yang wajar dan sesuai dengan kualitas layanan yang diterima juga menjadi aspek penting dalam menciptakan kepuasan. Layanan pelanggan yang responsif dan efektif dalam menangani pertanyaan atau keluhan turut meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudahan dalam melacak status pengiriman melalui aplikasi atau platform online juga memberikan rasa aman dan kepastian kepada pelanggan. Secara keseluruhan, pengalaman pengiriman yang lancar, tanpa masalah atau hambatan, berkontribusi besar pada tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan yang tinggi akan mendorong pelanggan untuk tetap setia menggunakan layanan J&T Express dan merekomendasikannya kepada orang lain.. Peneliti mengadakan wawancara terkait kepuasan pelanggan dan distribusi pada J&T sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan, menurut para ahli terbaru, merupakan suatu evaluasi atau perasaan yang timbul ketika pelanggan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman yang diterima terkait produk atau layanan yang diberikan. Lovelock dan Wirtz (2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercipta ketika kinerja layanan yang diterima

pelanggan sesuai atau melebihi harapan mereka. Selain itu, menurut Zhao et al. (2021), kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada pemenuhan kebutuhan fungsional, tetapi juga pada kepuasan emosional yang dirasakan pelanggan, seperti rasa dihargai dan pengalaman yang menyenangkan. Kumar dan Shah (2020) menambahkan bahwa kepuasan ini sangat memengaruhi loyalitas pelanggan, di mana pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan layanan atau produk tersebut kepada orang lain. Homburg et al. (2020) juga mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan, dengan persepsi yang lebih baik dari yang diharapkan akan menciptakan kepuasan. Di sisi lain, Lemon et al. (2021) menekankan pentingnya pengalaman pelanggan dalam menciptakan kepuasan, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi yang terjadi antara pelanggan dan perusahaan. Secara keseluruhan, definisi kepuasan pelanggan menurut para ahli ini mencakup pemenuhan kebutuhan fungsional dan emosional, serta pentingnya pengalaman dan persepsi dalam membentuk loyalitas jangka panjang pelanggan terhadap suatu produk atau layanan.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti, beberapa pernyataan yang telah dinyatakan oleh para pelanggan melalui beberapa pertanyaan sebagai berikut

- a. Setelah melakukan wawancara kepada saudara Yanti Zega sebagai salah satu pelanggan J&T Express Lotu mengenai apakah layanan

pengiriman barang sesuai dengan harapan Anda? Yanti Zega (pelanggan) menyatakan bahwa :

“Layanan pengiriman J&T Express sangat sesuai dengan harapannya. Saya merasa puas karena pengiriman selalu tepat waktu dan paket yang dikirim sampai dengan aman. Bahkan untuk pengiriman ke luar kota yang biasanya memakan waktu lama, saya merasa semuanya berjalan lancar dengan J&T Express.”

Selanjutnya peneliti mendapatkan pernyataan dari Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, merasa bahwa :

“Layanan pengiriman J&T Express cukup sesuai dengan harapannya. Meskipun ia merasa pengiriman biasanya cukup cepat, ada beberapa kali pengiriman yang sedikit terlambat. Namun, ia tetap merasa puas karena pengiriman dalam kota selalu tepat waktu dan proses pengambilan barang juga mudah.”

Di sisi lain, peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Layanan pengiriman J&T Express sesuai dengan harapannya secara umum. Saya sering mengirimkan paket dan selalu menerima pembaruan status pengiriman, yang membuatnya merasa lebih tenang. Selain itu, kurirnya juga ramah dan profesional. Namun, saya berharap ada peningkatan pada pengiriman ke daerah yang lebih terpencil agar dapat lebih cepat lagi”.

Sehingga dari beberapa tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban di atas menggambarkan berbagai pendapat pelanggan tentang kepuasan mereka terhadap layanan pengiriman J&T Express, mencakup kecepatan pengiriman, keamanan barang, dan kualitas pelayanan yang diterima.

- b. Se jauh mana Anda merasa puas dengan kecepatan pengiriman yang diberikan oleh J&T Express?

Yanti Zega sangat puas dengan kecepatan pengiriman yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu. Ia mengungkapkan bahwa :

“Setiap kali menggunakan layanan J&T Express, pengiriman selalu dilakukan tepat waktu tanpa ada kendala berarti. Bahkan untuk pengiriman antar kota, saya merasakan bahwa layanan pengiriman tidak hanya cepat, tetapi juga aman. saya tidak pernah merasa khawatir karena paket selalu sampai dengan kondisi yang baik dan sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Yanti merasa bahwa J&T Express memiliki sistem yang efisien, baik dalam hal pengambilan paket maupun dalam pengantaran yang dilakukan oleh kurir. Baginya, kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman ini menjadi alasan utama mengapa saya terus memilih J&T Express.”

Sementara itu, peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa:

“Saya merasa cukup puas dengan kecepatan pengiriman dari J&T Express Cabang Lotu, meskipun saya mengakui bahwa ada beberapa kasus pengiriman yang sedikit terlambat, terutama ketika mengirimkan barang ke daerah yang lebih jauh atau lebih terpencil. Firman memberikan apresiasi terhadap pengiriman di dalam kota atau antar kecamatan yang selalu tepat waktu dan efisien. saya merasa bahwa J&T Express memiliki keunggulan dalam hal pengiriman di area yang lebih padat atau kota besar. Meskipun ada sedikit kendala terkait pengiriman ke daerah yang lebih jauh, Firman tetap merasa puas karena waktu pengiriman secara keseluruhan masih sesuai dengan harapannya, dan masalah keterlambatan tersebut jarang terjadi”.

Selanjutnya, peneliti memberi pertanyaan yang sama dengan Sri Gea juga cukup puas dengan kecepatan pengiriman yang ditawarkan oleh J&T Express Cabang Lotu. Menurutnya :

“Pengiriman ke kota-kota besar selalu dilakukan dengan cepat dan tepat waktu. Namun, Saya mencatat bahwa pengiriman ke daerah yang lebih terpencil atau jauh dari pusat kota sering membutuhkan waktu lebih lama. Meskipun demikian, saya tetap merasa puas dengan layanan pengiriman secara keseluruhan karena ia dapat memantau status pengiriman paket dengan

mudah melalui aplikasi yang disediakan oleh J&T Express. Aplikasi ini membantunya untuk selalu mengetahui keberadaan paket dan memperkirakan waktu kedatangannya. Ia juga menambahkan bahwa meskipun ada sedikit keterlambatan untuk daerah tertentu, J&T Express masih memberikan pengalaman pengiriman yang memadai dan sesuai dengan ekspektasi yang ada.”

- c. Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan kurir J&T Express, Yanti Zega pelanggan menyatakan bahwa :

“Saya sangat ⁷ puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kurir J&T Express. Kurir selalu datang dengan sikap yang ramah dan profesional. Mereka dengan sabar menjelaskan jika ada sesuatu yang perlu saya ketahui, dan mereka selalu memastikan bahwa paket yang saya terima atau kirim dalam kondisi baik. Ketepatan waktu juga sangat saya hargai, karena kurir selalu tiba sesuai dengan jadwal yang telah diberikan, bahkan ketika saya mengirim barang ke luar kota. Saya merasa dihargai sebagai pelanggan, dan pelayanan kurir sangat mendukung pengalaman positif saya menggunakan J&T Express”.

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Secara umum, saya cukup puas dengan kualitas pelayanan kurir J&T Express. Kurirnya umumnya ramah dan cukup profesional. Mereka selalu memastikan bahwa paket yang saya terima atau kirimkan diterima

dengan baik dan sesuai dengan alamat yang dituju. Saya juga menghargai ketepatan waktu mereka, meskipun ada beberapa kali ketika kurir tiba sedikit lebih lambat dari yang dijadwalkan. Meskipun begitu, saya tidak merasa terganggu karena mereka selalu menginformasikan keterlambatan jika terjadi. Saya merasa pelayanan kurir cukup baik, tetapi ada sedikit ruang untuk perbaikan dalam hal konsistensi waktu pengantaran.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea pelanggan, menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan kurir J&T Express menurut saya sangat baik. Kurir selalu datang dengan sikap yang sangat ramah dan siap membantu. Mereka menjelaskan dengan jelas jika ada informasi tambahan yang perlu saya ketahui tentang pengiriman barang. Profesionalisme mereka terlihat dalam cara mereka menangani paket dan berinteraksi dengan pelanggan. Kurir juga selalu datang tepat waktu sesuai dengan jadwal pengiriman, yang memberikan rasa nyaman bagi saya sebagai pelanggan. Saya merasa bahwa mereka sangat menghargai waktu pelanggan dan memberikan layanan dengan sepenuh hati seperti keramahannya, profesionalisme, dan ketepatan waktu.”

Penjelasan di atas menggambarkan bahwa secara umum, pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan kurir J&T Express, baik dari sisi keramahannya, profesionalisme, maupun

ketepatan waktu. Responden seperti Yanti Zega dan Sri Gea sangat menghargai sikap ramah dan profesional dari kurir yang selalu memastikan pengiriman berjalan lancar dan tepat waktu. Meskipun Firman Telaumbanua juga merasa puas, ia memberi catatan kecil tentang beberapa keterlambatan, namun tidak terlalu mengganggu karena informasi diberikan sebelumnya.

2. Tingkat Kepuasan Apabila Dibandingkan dengan Sejenis

- a. Berdasarkan wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan jika membandingkan layanan J&T Express Lotu dengan layanan pengiriman lain yang pernah digunakan, bagaimana perbandingannya? Yanti Zega (pelanggan) mengungkapkan bahwa :

“Jika dibandingkan dengan layanan pengiriman lain yang pernah ia gunakan, J&T Express Lotu memiliki keunggulan yang signifikan, terutama dalam hal kecepatan dan keandalan. saya merasa bahwa pengiriman dengan J&T Express selalu tepat waktu, sementara layanan pengiriman lain yang pernah saya coba terkadang mengalami keterlambatan. Selain itu, Yanti juga menilai kurir J&T Express lebih ramah dan profesional dibandingkan dengan beberapa layanan lain yang pernah ia gunakan. Meskipun ada pilihan lain, saya merasa bahwa J&T Express lebih konsisten dalam menjaga kualitas pengiriman.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, merasa bahwa :

“Layanan J&T Express Lotu lebih baik dalam hal pengiriman dalam kota atau antar kecamatan dibandingkan dengan layanan pengiriman lain yang pernah saya coba. Kecepatan pengiriman dan ketepatan waktu lebih dapat diandalkan dengan J&T Express, meskipun ia pernah mengalami sedikit keterlambatan pada pengiriman ke daerah-daerah tertentu. Dibandingkan dengan layanan lain, Firman merasa bahwa J&T Express lebih efisien dan memiliki biaya yang lebih bersaing. Meski begitu, saya berharap pengiriman ke daerah lebih jauh dapat lebih diperbaiki agar bisa secepat layanan di kota-kota besar.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Layanan J&T Express Lotu memiliki keunggulan dibandingkan layanan pengiriman lain yang pernah saya gunakan, terutama dalam hal kemudahan pelacakan pengiriman dan ketepatan waktu. saya mengapresiasi fitur pelacakan yang jelas dan mudah diakses, yang membuatnya merasa lebih tenang dan percaya pada layanan yang diberikan. Kurir J&T Express juga selalu datang tepat waktu, sementara pada beberapa layanan lain yang pernah ia coba, saya seringkali mengalami ketidakpastian dalam waktu pengantaran. Meski layanan pengiriman lain juga baik, Sri merasa bahwa J&T Express memberikan pengalaman yang lebih memuaskan secara keseluruhan.”

Dari penjelasan di atas bahwa dapat disimpulkan menggambarkan bahwa secara umum, pelanggan merasa J&T Express Lotu memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan layanan pengiriman lain, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan waktu, biaya, dan kualitas pelayanan kurir. Meskipun ada beberapa catatan mengenai pengiriman ke daerah yang lebih terpencil, J&T Express tetap dianggap lebih efisien dan dapat diandalkan.

- b. Berdasarkan hasil wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan J&T Express mengenai apakah J&T Express memiliki keunggulan dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya (misalnya dari segi harga, kecepatan, atau layanan)? Yanti Zega (pelanggan) menyatakan bahwa :

“J&T Express memiliki keunggulan yang jelas dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya, terutama dalam hal kecepatan dan keandalan pengiriman. saya menilai bahwa pengiriman menggunakan J&T Express selalu tepat waktu, bahkan untuk pengiriman antar kota, yang seringkali membutuhkan waktu lebih lama dengan penyedia jasa lain. Selain itu, Yanti juga merasa bahwa harga yang ditawarkan oleh J&T Express cukup bersaing dengan kualitas layanan yang diberikan. Kurir yang ramah dan profesional, serta sistem pelacakan yang mudah diakses, semakin memperkuat kesan positifnya terhadap J&T Express. Menurutnya, keunggulan ini membuatnya lebih

memilih J&T Express dibandingkan dengan layanan pengiriman lain.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama juga mengakui bahwa :

“J&T Express memiliki keunggulan, terutama dari segi harga dan kecepatan. saya merasa bahwa biaya pengiriman yang ditawarkan sangat bersaing jika dibandingkan dengan layanan kurir lainnya, dan pengiriman dalam kota atau antar kecamatan biasanya sangat cepat. Meskipun pengiriman ke daerah yang lebih jauh terkadang mengalami keterlambatan, Firman tetap merasa bahwa keunggulan J&T Express terletak pada efisiensi dan kecepatan pengiriman dalam jangkauan yang lebih dekat. saya juga menilai bahwa J&T Express menawarkan kualitas layanan yang lebih baik dalam hal komunikasi dan respons terhadap pelanggan, menjadikannya pilihan yang lebih memuaskan”.

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama juga menyatakan bahwa :

“J&T Express memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lain, terutama dalam hal kecepatan pengiriman dan layanan pelanggan. saya merasa bahwa pengiriman barang dengan J&T Express sangat cepat, dan fitur pelacakan yang mudah diakses memberikan rasa aman dan

nyaman. ⁷⁸ Selain itu, layanan pelanggan yang responsif dan profesional juga menjadi alasan mengapa saya lebih memilih J&T Express dibandingkan dengan layanan lain yang pernah saya coba. Meskipun ada beberapa penyedia jasa kurir lain yang juga menawarkan harga kompetitif, Sri merasa J&T Express lebih unggul dalam memberikan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses”.

Secara umum, responden merasa bahwa J&T Express memiliki keunggulan yang jelas, terutama dalam hal kecepatan pengiriman, ⁷ harga yang bersaing, dan kualitas layanan pelanggan yang lebih baik dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya

⁷⁶ 3. Tidak Ada Pengaduan atau Komplain yang Dilayangkan

- a. Berdasarkan hasil wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan J&T Express Lotu, peneliti memberikan pertanyaan pernahkah anda mengalami masalah atau kendala ¹⁹ dalam menggunakan layanan J&T Express? Yanti Zega (pelanggan) menyatakan bahwa :

“Sejauh ini saya belum pernah mengalami masalah atau kendala besar saat ¹⁹ menggunakan layanan J&T Express. Semua pengiriman yang saya lakukan selalu berjalan lancar, baik dalam hal kecepatan pengiriman maupun keamanan paket. Namun, saya mencatat bahwa pada suatu waktu ada sedikit keterlambatan pengiriman di luar kota, tetapi itu hanya terjadi sekali dan tidak mengurangi kepercayaannya terhadap J&T Express. Yanti merasa bahwa J&T Express secara keseluruhan

cukup andal dan jarang menghadapi masalah dalam proses pengiriman barang.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, mengatakan bahwa :

“Meskipun secara umum saya puas dengan layanan J&T Express, saya pernah mengalami sedikit kendala dalam hal pengiriman barang ke daerah yang lebih terpencil. Ada beberapa kali di mana pengiriman membutuhkan waktu lebih lama dari yang dijadwalkan, meskipun pengiriman di dalam kota atau antar kecamatan selalu berjalan lancar. Meskipun demikian, Firman mengapresiasi bahwa setiap kali ada keterlambatan, pihak J&T Express selalu menginformasikan status pengiriman dan memberikan pembaruan yang memadai, sehingga saya tetap merasa nyaman menggunakan layanan mereka.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama, mengungkapkan bahwa :

“Saya juga belum pernah menghadapi masalah besar dengan layanan J&T Express. Namun, pada beberapa kesempatan, pengiriman ke daerah yang lebih jauh memang membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari yang diharapkan. Meski demikian, saya merasa bahwa keterlambatan tersebut masih dalam batas yang wajar dan jarang terjadi. Sri menghargai bahwa J&T Express selalu memberikan informasi pelacakan yang jelas,

sehingga saya dapat memantau keberadaan paket dan merasa lebih tenang meskipun terjadi sedikit keterlambatan.”

74

Dari beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun beberapa responden mencatat adanya kendala minor, seperti keterlambatan pengiriman ke daerah tertentu, mereka tetap merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh J&T Express. Mereka mengapresiasi komunikasi yang baik dan informasi yang transparan terkait status pengiriman.

19

- b. Berdasarkan wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan mengenai apakah pernah mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express? Yanti Zega (pelanggan) mengungkapkan bahwa :

“Saya belum pernah merasa perlu mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express. saya merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan, mulai dari pengambilan hingga pengiriman paket. Meskipun ada satu atau dua pengiriman yang sedikit terlambat, Yanti merasa bahwa keterlambatan tersebut masih dapat dimaklumi dan tidak memengaruhi keseluruhan pengalaman menggunakan layanan J&T Express. Saya mengapresiasi cara J&T Express menjaga kualitas layanan secara konsisten.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama juga menyatakan bahwa :

“Saya belum pernah mengajukan pengaduan atau komplain resmi kepada J&T Express. Walaupun ada beberapa kali pengiriman yang terlambat, terutama untuk daerah-daerah yang lebih jauh, Firman merasa bahwa keterlambatan tersebut tidak cukup untuk membuatnya merasa perlu mengajukan komplain. Saya lebih memilih untuk langsung menghubungi kurir atau mengandalkan informasi pelacakan untuk mengetahui status pengirimannya. Meskipun pernah ada sedikit masalah, Firman merasa layanan J&T Express masih memadai dan tidak perlu dilakukan pengaduan”.

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama menjelaskan bahwa :

“Saya belum pernah mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express. Saya merasa bahwa pengiriman yang dilakukan oleh J&T Express selalu berjalan lancar dan sesuai dengan ekspektasi. Jika ada kendala atau masalah, seperti keterlambatan pengiriman ke daerah terpencil, Sri merasa bahwa hal tersebut masih dapat diterima dan tidak perlu untuk mengajukan pengaduan. Saya lebih memilih untuk memantau status pengiriman melalui aplikasi yang disediakan oleh J&T Express, yang memberinya informasi yang cukup jelas.”

Dari beberapa Jawaban di atas menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman, para responden belum merasa perlu untuk mengajukan pengaduan atau komplain resmi kepada J&T Express. Mereka cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada sedikit masalah yang terjadi sesekali. Mereka juga menghargai cara perusahaan memberikan informasi terkait status pengiriman yang transparan dan mudah diakses.

4. Berdasarkan wawancara kepada Yanti Zega sebagai pelanggan mengenai apakah merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang? Yanti Zega (pelanggan) merasa bahwa :

“Sangat nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang. Saya menyebutkan bahwa kenyamanan ini didukung oleh berbagai faktor, seperti kecepatan pengiriman yang selalu tepat waktu dan kondisi barang yang sampai dengan aman. Selain itu, kemudahan dalam melacak pengiriman melalui aplikasi juga memberikan rasa tenang dan kepastian. Saya merasa bahwa proses pengiriman sangat efisien dan profesional, dari mulai pengambilan paket hingga pengantaran ke tujuan. Dengan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan, saya tidak ragu untuk terus menggunakan layanan J&T Express.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Firman Telaumbanua sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama menyatakan bahwa :

“Saya juga merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express, meskipun saya mencatat bahwa terkadang pengiriman ke daerah tertentu bisa sedikit lebih lambat. Namun, saya tetap merasa bahwa secara keseluruhan, layanan J&T Express sangat memuaskan. Kecepatan pengiriman yang baik di area dalam kota dan kemudahan pelacakan paket membuatnya merasa lebih yakin dalam menggunakan layanan ini. Firman merasa bahwa J&T Express memberikan layanan yang cukup fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, yang membuat saya merasa nyaman setiap kali menggunakan layanan mereka.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Sri Gea sebagai pelanggan dengan pertanyaan yang sama menyatakan bahwa :

”Saya sangat nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang. Menurutnya, kenyamanan tersebut didapatkan dari pelayanan kurir yang ramah dan profesional, serta kecepatan pengiriman yang memuaskan. Selain itu, saya juga merasa yakin dengan sistem pelacakan yang mudah diakses, yang memungkinkan saya untuk selalu mengetahui status pengiriman paket. Meski ada beberapa kendala pengiriman ke daerah yang lebih terpencil, saya merasa bahwa hal tersebut tidak mengganggu kenyamanan, dan saya tetap memilih J&T Express untuk kebutuhan pengirimannya di masa depan.”

Dari beberapa Jawaban di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan, para responden merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express. Faktor-faktor seperti kecepatan pengiriman, keamanan barang, dan kemudahan pelacakan memberikan rasa nyaman bagi mereka, meskipun ada beberapa kendala minor yang tidak mengurangi kenyamanan mereka dalam menggunakan layanan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga responden (Yanti Zega, Firman Telaumbanua, dan Sri Gea), dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express Cabang Lotu sangat tinggi. Faktor-faktor utama yang mendukung kepuasan pelanggan antara lain kecepatan pengiriman, keandalan layanan, harga yang bersaing, serta kualitas pelayanan kurir yang ramah dan profesional. Para responden merasa bahwa pengiriman barang selalu dilakukan tepat waktu, bahkan untuk pengiriman antar kota, dan kondisi barang selalu sampai dengan aman. Meskipun ada beberapa kendala minor, seperti keterlambatan pengiriman ke daerah tertentu, responden tetap merasa puas dan tidak merasa perlu mengajukan pengaduan atau komplain. J&T Express juga dianggap memiliki keunggulan dibandingkan penyedia jasa kurir lainnya, terutama dalam hal kecepatan, biaya yang efisien, dan kemudahan pelacakan pengiriman melalui aplikasi.

Para responden juga merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express karena adanya kemudahan dalam melacak paket, pelayanan yang transparan, dan kecepatan pengiriman yang sesuai harapan. Meskipun ada sedikit masalah

seperti keterlambatan sesekali, hal tersebut tidak mengurangi kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan ini. J&T Express dianggap lebih unggul dibandingkan dengan penyedia layanan pengiriman lainnya, terutama dalam hal konsistensi layanan dan keandalan.

Menurut teori Kepuasan Pelanggan yang dikembangkan oleh Lovelock & Wirtz (2020), kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana ekspektasi pelanggan terhadap suatu layanan dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui. Beberapa faktor kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah keandalan (reliability), responsivitas, kecepatan layanan, dan komunikasi yang jelas antara penyedia layanan dan pelanggan. Teori ini menekankan pentingnya memberikan pengalaman pelanggan yang sesuai dengan harapan mereka, yang dapat membangun loyalitas jangka panjang.

Dalam konteks J&T Express, temuan wawancara sejalan dengan teori ini, di mana keandalan pengiriman, kecepatan layanan, dan transparansi dalam pelacakan paket menjadi faktor utama yang menciptakan kepuasan pelanggan. Para responden merasa bahwa pengiriman J&T Express dapat diandalkan dan cepat, yang sesuai dengan teori Lovelock & Wirtz yang menyebutkan bahwa keandalan merupakan elemen penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, komunikasi yang baik melalui fitur pelacakan juga menciptakan rasa aman bagi pelanggan, yang mendukung kepuasan mereka.

Dalam model kepuasan pelanggan yang lebih baru, seperti yang dijelaskan oleh Zhao et al. (2021), aspek emotional satisfaction atau kepuasan emosional menjadi semakin penting, di mana pelanggan merasa dihargai dan

diperlakukan dengan baik. Responden dalam wawancara ini menunjukkan tingkat kepuasan emosional yang tinggi terhadap sikap ramah dan profesional kurir, yang mencerminkan teori ini. Pelayanan yang baik, ditambah dengan pengalaman tanpa masalah yang berarti, menghasilkan kepuasan yang lebih mendalam dan keinginan untuk tetap menggunakan layanan.

Secara keseluruhan, berdasarkan wawancara dan teori kepuasan pelanggan terbaru, dapat disimpulkan bahwa J&T Express berhasil menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi dengan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, terutama dalam hal keandalan, kecepatan, kualitas pelayanan, dan kemudahan dalam melacak pengiriman. Loyalitas pelanggan yang terbentuk dari pengalaman positif ini merupakan faktor penting yang mendukung keberlanjutan dan kesuksesan J&T Express di pasar.

4.2.2 Distribusi

1. Waktu Pengiriman

- a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor di J&T Express Cabang Lotu, mengenai bagaimana memastikan bahwa waktu pengiriman barang tetap tepat waktu?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, tugas utama saya adalah memastikan bahwa setiap proses pengiriman berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Saya memantau jadwal pengambilan dan pengantaran paket secara rutin, serta memastikan bahwa kurir sudah diberi petunjuk yang jelas tentang waktu dan rute pengiriman.

Kami juga melakukan koordinasi yang intens dengan tim logistik untuk memastikan bahwa barang-barang yang akan dikirim telah dipersiapkan dengan baik sejak pagi. Jika ada kendala yang berpotensi menyebabkan keterlambatan, kami segera mencari solusi cepat, seperti mengalokasikan kurir tambahan atau menyesuaikan rute pengiriman. Saya juga memeriksa laporan harian untuk memastikan tidak ada paket yang terlambat.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan bahwa data pengiriman diinput dengan benar dan sistem pelacakan selalu diperbarui. Setiap paket yang diterima harus segera diproses dan dijadwalkan pengirimannya. Kami juga menjaga komunikasi yang baik dengan kurir dan pelanggan, agar setiap informasi terkait pengiriman dapat dipertahankan dengan akurat. Jika ada keterlambatan atau perubahan jadwal, saya akan segera memberi tahu pelanggan dan mencatatnya dalam sistem untuk meminimalisir ketidaksesuaian data. Saya berkoordinasi dengan tim terkait agar pengiriman tetap sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu memastikan untuk mengikuti rute yang telah ditentukan dan mengutamakan ketepatan

waktu dalam setiap pengiriman. Saya juga selalu memeriksa alamat tujuan sebelum berangkat dan memastikan tidak ada hambatan yang dapat memperlambat pengiriman, seperti kemacetan atau cuaca buruk. Jika ada hambatan tak terduga, saya segera melaporkan kepada supervisor atau admin untuk mencari solusi cepat. Saya juga menggunakan aplikasi pelacakan yang disediakan oleh J&T untuk memantau status pengiriman dan memastikan paket sampai tepat waktu.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan menyampaikan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Agar pengiriman tepat waktu, saya memastikan bahwa setiap paket yang akan dikirim dipersiapkan dengan baik dan tidak ada paket yang tertinggal. Sebelum berangkat, saya memeriksa semua barang yang akan diantar dan memprioritaskan pengiriman yang lebih dekat agar bisa lebih efisien. Selain itu, saya selalu berusaha mematuhi waktu yang telah ditetapkan untuk pengambilan dan pengantaran barang. Jika ada masalah dengan pengiriman, saya segera menghubungi tim yang bersangkutan untuk mengatasi masalah tersebut secepat mungkin”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya menjaga ketepatan waktu dengan merencanakan rute dengan cermat dan mengikuti jadwal yang telah ditetapkan. Saya selalu memeriksa kondisi jalanan dan mencari jalur tercepat agar bisa menghindari kemacetan atau masalah lainnya. Selain itu, saya juga selalu menjaga komunikasi yang baik dengan tim dan pelanggan, memastikan setiap pengiriman dilakukan sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Jika ada kendala atau perubahan dalam jadwal, saya segera melapor dan mencari solusi agar pengiriman tetap tepat waktu.”

7
Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai di J&T Express Cabang Lotu memiliki peran penting dalam memastikan waktu pengiriman barang tepat waktu. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan kelancaran operasional dengan memantau jadwal dan rute pengiriman, serta mengatasi kendala yang muncul. Susilawati Zega sebagai admin memastikan bahwa data pengiriman selalu akurat dan sistem pelacakan diperbarui. Sementara itu, kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua memastikan pengiriman dilakukan tepat waktu dengan mematuhi jadwal, merencanakan rute dengan cermat, dan mengatasi masalah yang mungkin timbul selama pengiriman. Semua tim bekerja sama untuk

memastikan bahwa setiap pengiriman sampai tepat waktu dan sesuai dengan harapan pelanggan.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai sejauh ini, bagaimana Anda menilai kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Kecepatan pengiriman di Cabang Lotu secara keseluruhan sangat baik. Kami sudah memonitor dan mengevaluasi waktu pengiriman untuk memastikan bahwa kurir mematuhi jadwal yang telah ditetapkan. Saya yakin bahwa tim kurir di sini bekerja dengan efisien, meskipun ada beberapa faktor eksternal yang kadang mempengaruhi, seperti kondisi cuaca atau infrastruktur jalan yang kurang baik di beberapa daerah. Namun, secara umum, kami berhasil mempertahankan standar waktu pengiriman yang baik, dan kami terus memberikan pelatihan kepada kurir untuk meningkatkan efisiensi mereka.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Dari sisi administratif, kami selalu memonitor waktu pengiriman yang tercatat dalam sistem. Berdasarkan data, pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu umumnya sangat cepat dan sesuai dengan jadwal yang telah diberikan. Tentu saja, ada beberapa kendala yang terjadi, terutama ketika ada pengiriman ke daerah

yang lebih terpencil atau kondisi cuaca buruk, namun kami selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang estimasi waktu pengiriman yang realistis.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya pribadi merasa bahwa kecepatan pengiriman di Cabang Lotu sangat baik. Kami berusaha untuk mengirimkan barang tepat waktu sesuai jadwal, dan saya selalu memastikan bahwa paket yang saya antar sampai dengan cepat dan aman. Terkadang ada kendala kecil, seperti kemacetan atau kondisi jalan yang buruk, yang bisa mempengaruhi waktu pengiriman, namun kami selalu mencoba mencari jalur alternatif agar pengiriman tetap tepat waktu. Saya merasa tim kurir di Cabang Lotu sangat kompak dalam menjaga kecepatan pengiriman.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Secara umum, kecepatan pengiriman di Cabang Lotu cukup baik. Kami selalu berusaha mematuhi jadwal yang ditetapkan dan memastikan bahwa paket sampai dengan cepat dan tepat waktu. Ada beberapa daerah yang memang lebih sulit dijangkau, dan itu sedikit mempengaruhi waktu pengiriman, tetapi kami selalu mencari cara untuk memastikan pengiriman dilakukan secepat mungkin. Kami memiliki pengalaman dan

pengetahuan lokal untuk memilih rute tercepat yang dapat menghindari hambatan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Kecepatan pengiriman di Cabang Lotu umumnya sangat baik. Kami selalu berusaha untuk mengirimkan barang tepat waktu, dan sebagian besar pengiriman yang saya lakukan selalu sampai dalam waktu yang dijanjikan. Meskipun ada beberapa kendala seperti jalan rusak atau cuaca buruk, saya selalu mencari solusi untuk menjaga agar pengiriman tetap tepat waktu. Selain itu, komunikasi yang baik antara kurir dan tim admin juga membantu kami memastikan bahwa pengiriman dilakukan dengan efisien.”

Secara keseluruhan, kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu dinilai sangat baik oleh seluruh pegawai yang diwawancarai. Meskipun ada beberapa faktor eksternal seperti kondisi jalan yang buruk atau cuaca yang tidak mendukung, tim kurir di Cabang Lotu selalu berusaha untuk mematuhi jadwal pengiriman dan menggunakan jalur alternatif yang memungkinkan agar pengiriman tetap cepat dan efisien. Baik dari sisi supervisor, admin, maupun kurir, semua pihak berupaya untuk menjaga kualitas kecepatan pengiriman dan memastikan kepuasan pelanggan.

2. Keandalan Pengiriman

- a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai bagaimana Anda memastikan keandalan pengiriman di J&T Express Cabang Lotu, agar tidak ada masalah seperti kesalahan alamat atau barang yang hilang?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, memastikan keandalan pengiriman adalah prioritas utama saya. Kami memiliki sistem yang memastikan bahwa setiap paket yang masuk diperiksa dengan teliti, baik alamat maupun kondisi barangnya. Sebelum pengiriman, kami selalu memverifikasi alamat secara detail untuk menghindari kesalahan. Kurir juga dilatih untuk memeriksa dan mengonfirmasi alamat dengan pelanggan jika diperlukan, serta memastikan bahwa barang diantar dengan aman. Selain itu, kami juga melakukan pemantauan melalui sistem pelacakan untuk memastikan semua pengiriman tercatat dengan baik, sehingga jika terjadi masalah, kami bisa segera menyelesaikannya.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Rahmat Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan ²⁵ bahwa semua data pengiriman yang dimasukkan ke dalam sistem adalah akurat. Setiap alamat yang diterima dari pelanggan harus diperiksa dan dipastikan tidak ada kesalahan ketik atau informasi yang hilang. Kami juga sering

berkoordinasi dengan kurir untuk memastikan bahwa alamat yang tertera di paket sudah benar dan sesuai dengan yang diberikan oleh pelanggan. Jika ada keraguan atau ketidaksesuaian, kami segera menghubungi pelanggan untuk konfirmasi. Sistem pelacakan juga membantu kami memantau status pengiriman, sehingga dapat dengan cepat mengetahui jika ada masalah atau kesalahan dalam proses pengiriman.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu memeriksa alamat yang tertera pada paket sebelum berangkat. Jika ada yang kurang jelas atau saya merasa ragu tentang alamat tujuan, saya langsung menghubungi admin atau pelanggan untuk memastikan. Selain itu, saya juga memastikan bahwa barang yang saya bawa sesuai dengan yang tertera dalam sistem, sehingga tidak ada barang yang tertukar atau hilang. Untuk menjaga keandalan pengiriman, saya selalu berusaha untuk menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan dan tim di cabang.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebelum saya melakukan pengiriman, saya selalu memastikan bahwa alamat yang tertera pada paket

sudah benar. Jika ada kebingungan atau ketidaksesuaian, saya tidak ragu untuk menghubungi pihak admin atau pelanggan langsung untuk mengkonfirmasi alamat tersebut. Saya juga memeriksa kondisi barang yang akan saya kirim, memastikan bahwa semuanya aman dan tidak ada kerusakan. Selain itu, saya menggunakan sistem pelacakan untuk memantau perjalanan paket dan memastikan barang sampai dengan aman sesuai jadwal.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Untuk memastikan keandalan pengiriman, saya selalu memastikan bahwa alamat yang tertera pada paket benar dan lengkap. Saya juga selalu memeriksa barang sebelum mengirimkannya, memastikan bahwa semuanya sesuai dengan informasi yang tercatat. Jika saya menemui kesulitan dalam mencari alamat atau pengiriman ke lokasi yang sulit dijangkau, saya segera menghubungi admin atau pelanggan untuk mendapatkan petunjuk lebih lanjut. Dengan cara ini, saya bisa meminimalkan kesalahan alamat atau kemungkinan barang hilang.”

Keandalan pengiriman di J&T Express Cabang Lotu dipastikan melalui berbagai langkah penting yang melibatkan koordinasi antara supervisor, admin, dan kurir. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan sistem pengiriman dan verifikasi alamat berjalan dengan baik. Susilawati Zega sebagai admin

mengutamakan pemeriksaan data alamat yang akurat sebelum pengiriman, dan berkoordinasi dengan kurir untuk memastikan semua informasi jelas. Para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua memeriksa setiap alamat dengan cermat dan menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan dan admin untuk menghindari kesalahan alamat atau barang yang hilang. Sistem pelacakan juga berperan penting dalam memastikan bahwa setiap paket tercatat dengan baik dan dapat dipantau, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau kehilangan barang.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apa langkah yang Anda lakukan ⁹⁸ untuk memastikan bahwa pengiriman yang dilakukan sesuai dengan janji waktu yang telah disepakati? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, langkah pertama yang saya lakukan adalah memastikan bahwa setiap paket sudah diproses sesuai jadwal yang telah ditentukan. Kami memantau dan mengatur rute pengiriman dengan cermat, termasuk memperhitungkan waktu tempuh yang realistis dan kondisi lalu lintas. Sebelum pengiriman dilakukan, saya memastikan bahwa kurir sudah diberi instruksi yang jelas tentang rute dan waktu pengantaran. Selain itu, kami juga menggunakan sistem pelacakan untuk memantau status pengiriman secara real-time,

agar bisa segera mengambil tindakan jika ada keterlambatan yang terjadi. Jika ada hambatan, kami segera berkoordinasi untuk mencari solusi agar pengiriman tetap sesuai waktu yang telah disepakati.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan bahwa semua paket yang masuk ke sistem sudah dijadwalkan dengan tepat dan sesuai dengan prioritas pengiriman. Setiap informasi mengenai alamat, waktu pengambilan, dan waktu pengiriman harus dicatat dengan akurat. Kami juga mengonfirmasi dengan kurir tentang waktu yang telah disepakati, serta memberikan informasi terkait jika ada perubahan jadwal atau hambatan yang mungkin terjadi. Saya berkoordinasi dengan tim pengiriman untuk memastikan bahwa semua paket siap diantar tepat waktu sesuai estimasi yang diberikan kepada pelanggan.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu memastikan bahwa saya memulai pengiriman sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan mengikuti rute yang paling efisien. Saya juga memeriksa kondisi jalanan terlebih dahulu untuk meminimalkan kemungkinan keterlambatan. Jika ada hambatan seperti kemacetan atau cuaca buruk, saya segera melaporkan hal tersebut kepada supervisor atau

admin untuk mencari solusi alternatif, seperti pengiriman menggunakan rute yang berbeda atau penjadwalan ulang. Saya selalu berusaha untuk sampai tepat waktu sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir)dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Agar pengiriman sesuai dengan janji waktu, saya memulai setiap perjalanan lebih awal dan memastikan bahwa saya memiliki semua informasi yang diperlukan, seperti alamat lengkap dan petunjuk arah. Saya juga menjaga komunikasi yang baik dengan admin dan pelanggan, jika ada potensi keterlambatan atau masalah dalam perjalanan. Dengan menggunakan aplikasi pelacakan, saya dapat memantau status pengiriman secara langsung dan memastikan bahwa saya berada pada jalur yang tepat untuk sampai tepat waktu.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Rahmat Saleh Zebua: Saya selalu memastikan bahwa saya mematuhi jadwal pengiriman dan mulai mengantarkan paket tepat waktu. Saya berusaha untuk memilih rute tercepat dan menghindari jalan yang mungkin mengalami kemacetan atau hambatan lainnya. Jika saya menghadapi masalah, seperti gangguan lalu lintas atau kondisi cuaca buruk, saya langsung memberi

tahu tim admin untuk mencari solusi agar pengiriman tetap dilakukan tepat waktu. Selain itu, saya selalu memastikan bahwa setiap pengiriman terverifikasi dengan benar, sehingga tidak ada penundaan terkait pengantaran barang.”

Untuk memastikan bahwa pengiriman dilakukan sesuai dengan janji waktu yang telah disepakati, langkah-langkah yang diambil di J&T Express Cabang Lotu melibatkan koordinasi yang baik antara supervisor, admin, dan kurir. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan rute dan jadwal pengiriman dikelola dengan efisien, serta memantau pengiriman secara real-time. Susilawati Zega sebagai admin memastikan bahwa semua data dan jadwal pengiriman terkoordinasi dengan baik, serta berkomunikasi dengan kurir mengenai informasi terbaru. Para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua memastikan bahwa mereka memulai pengiriman tepat waktu, memilih rute yang efisien, dan menjaga komunikasi dengan tim jika ada kendala yang menghambat. Sistem pelacakan juga digunakan untuk memantau status pengiriman secara langsung, yang memungkinkan pengambilan tindakan cepat jika diperlukan.

3. Biaya Pengiriman
 - a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang Sebagai Supervisor mengenai bagaimana Anda memberikan penjelasan

kepada pelanggan terkait biaya pengiriman yang dikenakan oleh J&T Express Cabang Lotu? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya memastikan bahwa setiap pelanggan yang bertanya mengenai biaya pengiriman diberi penjelasan yang transparan dan mudah dipahami. Kami menjelaskan bahwa biaya pengiriman bergantung pada beberapa faktor, seperti jarak pengiriman, berat barang, dan layanan khusus yang mungkin diperlukan. Jika ada pelanggan yang tidak memahami rincian biaya, saya selalu siap memberikan contoh atau perhitungan agar mereka bisa memahami lebih jelas. Selain itu, kami memastikan bahwa biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan standar yang berlaku di J&T Express.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya selalu menjelaskan kepada pelanggan bahwa biaya pengiriman di J&T Express Cabang Lotu dihitung berdasarkan berat barang dan tujuan pengiriman. Jika ada pertanyaan lebih lanjut, saya menjelaskan bahwa biaya juga bisa dipengaruhi oleh layanan tambahan, seperti pengiriman ekspres atau asuransi barang. Saya juga selalu memberi penjelasan bahwa biaya yang dikenakan sudah transparan dan tidak ada biaya tersembunyi. Jika pelanggan ingin mengecek estimasi biaya pengiriman, mereka bisa menggunakan

aplikasi J&T atau mengunjungi cabang untuk konsultasi lebih lanjut.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, jika saya dihadapkan dengan pertanyaan tentang biaya pengiriman, saya akan merujuk pelanggan ke admin untuk penjelasan lebih rinci, karena mereka lebih tahu detailnya. Namun, saya selalu memastikan untuk memberi informasi dasar, seperti bahwa biaya pengiriman biasanya bergantung pada lokasi tujuan dan berat barang. Jika pelanggan ingin tahu lebih lanjut, saya akan mengarahkan mereka ke kantor cabang atau ke aplikasi J&T Express untuk informasi yang lebih lengkap.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya memberikan penjelasan yang sederhana kepada pelanggan mengenai biaya pengiriman, seperti bahwa biaya pengiriman dihitung berdasarkan jarak dan berat barang. Jika ada pertanyaan yang lebih spesifik, saya memberitahukan mereka untuk menghubungi admin atau menggunakan aplikasi J&T untuk mendapatkan informasi lebih rinci tentang biaya pengiriman yang berlaku.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Ketika pelanggan bertanya tentang biaya pengiriman, saya menjelaskan bahwa biaya tergantung pada tujuan pengiriman dan ukuran barang. Jika mereka membutuhkan informasi lebih lanjut atau ingin mengetahui rincian yang lebih jelas, saya selalu mengarahkan mereka untuk bertanya langsung kepada admin atau menggunakan aplikasi J&T Express untuk mendapatkan estimasi biaya pengiriman yang akurat.”

Secara keseluruhan, penjelasan mengenai biaya pengiriman di J&T Express Cabang Lotu dilakukan dengan cara yang transparan dan mudah dipahami oleh pelanggan. Supervisor dan admin memberikan penjelasan yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi biaya, seperti berat barang, jarak pengiriman, dan layanan tambahan. Para kurir juga memberikan informasi dasar mengenai biaya pengiriman dan mengarahkan pelanggan untuk mendapatkan rincian lebih lanjut melalui admin atau aplikasi J&T Express. Semua langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelanggan memahami dengan jelas bagaimana biaya pengiriman dihitung.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apakah ada prosedur atau kebijakan tertentu yang diterapkan untuk memastikan biaya pengiriman sesuai dengan

layanan yang diberikan? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor)

menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, kami memiliki prosedur yang sangat jelas dalam menentukan biaya pengiriman. Biaya dihitung berdasarkan berat barang, tujuan pengiriman, dan jenis layanan yang dipilih pelanggan, seperti pengiriman reguler atau ekspres. Kami juga mengikuti kebijakan harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa semua pelanggan dikenakan biaya yang sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, kami memiliki sistem untuk memverifikasi setiap pengiriman sebelum proses pengiriman dilakukan, untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam perhitungan biaya. Jika ada pelanggan yang merasa ada ketidaksesuaian, kami siap memberikan penjelasan dan menindaklanjuti dengan prosedur klarifikasi.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan bahwa setiap paket yang masuk ke sistem diinput dengan benar, terutama terkait dengan alamat tujuan dan berat barang. Kami selalu memverifikasi kedua faktor tersebut untuk memastikan biaya pengiriman yang dihitung sudah akurat. Kami juga memiliki prosedur standar untuk mengecek layanan yang dipilih oleh pelanggan, seperti apakah mereka memilih pengiriman ekspres atau layanan lainnya. Setiap biaya yang dikenakan kepada

pelanggan harus sesuai dengan tarif yang berlaku dan tidak ada biaya tersembunyi. Selain itu, kami memberikan estimasi biaya yang transparan kepada pelanggan sebelum mereka mengonfirmasi pengiriman.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya tidak terlibat langsung dalam perhitungan biaya pengiriman, namun saya selalu memastikan bahwa alamat dan barang yang saya ambil sudah sesuai dengan data yang tertera di sistem. Jika saya merasa ada ketidaksesuaian atau pertanyaan dari pelanggan terkait biaya, saya akan segera melaporkannya kepada admin. Prosedur yang jelas dan transparan sudah diterapkan di Cabang Lotu, dan jika ada keluhan mengenai biaya, saya pastikan admin yang handle dan memberikan penjelasan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua

(Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, tugas utama saya adalah memastikan bahwa barang yang diambil dan dikirim sesuai dengan data yang tercatat. Jika ada pertanyaan tentang biaya, saya langsung mengarahkan pelanggan untuk berkonsultasi dengan admin, yang memiliki informasi lebih lengkap tentang tarif dan kebijakan harga. Prosedur yang kami terapkan adalah memastikan bahwa setiap paket yang dikirim terdaftar dengan benar dalam

sistem, sehingga biaya pengiriman yang diterapkan sesuai dengan layanan yang diberikan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya hanya memastikan bahwa paket yang saya kirim sesuai dengan data yang ada di sistem. Mengenai biaya pengiriman, jika ada kebingungan dari pelanggan, saya akan memberitahukan mereka untuk menghubungi admin atau menggunakan aplikasi J&T untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Secara umum, prosedur yang diterapkan sudah jelas, dan biaya pengiriman dihitung dengan transparan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.”

Di J&T Express Cabang Lotu, ada beberapa prosedur dan kebijakan yang diterapkan untuk memastikan bahwa biaya pengiriman sesuai dengan layanan yang diberikan. Supervisor memastikan bahwa perhitungan biaya berdasarkan ⁴² berat barang, tujuan pengiriman, dan jenis layanan yang dipilih sesuai dengan standar tarif yang berlaku. Admin memverifikasi data pengiriman dan memastikan bahwa biaya yang dikenakan akurat dan transparan. Kurir berperan dalam memastikan bahwa barang yang

dikirim sesuai dengan data yang ada dan mengarahkan pelanggan ke admin jika ada pertanyaan terkait biaya. Kebijakan ini membantu memastikan bahwa biaya pengiriman dihitung dengan tepat dan sesuai dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

4. Kualitas Layanan

- a. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai bagaimana Anda menilai kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat baik. Kami selalu berusaha untuk memberikan pengiriman yang cepat, aman, dan tepat waktu. Selain itu, kami juga fokus pada kepuasan pelanggan dengan memastikan setiap pengiriman diproses dengan efisien dan tidak ada kesalahan dalam pengiriman barang. Kami juga rutin melakukan evaluasi dan pelatihan untuk kurir agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka. Saya percaya bahwa kualitas layanan di Cabang Lotu sudah sesuai dengan standar J&T Express dan terus berkembang.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat baik. Kami selalu memastikan bahwa setiap paket yang masuk ke sistem diperiksa

dengan cermat dan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku. Saya juga merasa bangga dengan tim kami yang selalu bekerja sama untuk memastikan pengiriman tepat waktu dan tidak ada kesalahan alamat. Layanan pelanggan di sini juga sangat responsif, di mana kami selalu siap memberikan informasi dan menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan cepat. Secara keseluruhan, kami berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan dengan profesionalisme.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Kualitas layanan di Cabang Lotu menurut saya sangat baik. Kami selalu berusaha untuk mengantarkan paket tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Kami bekerja dengan sistem yang terorganisir, dan saya merasa didukung oleh tim admin yang selalu memberikan instruksi yang jelas. Selain itu, hubungan kami dengan pelanggan juga sangat baik, kami selalu berusaha untuk ramah dan profesional. Meskipun ada beberapa kendala di lapangan, kami tetap berusaha untuk memberikan layanan terbaik dan menyelesaikan masalah dengan cepat.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat memuaskan. Kami bekerja dalam tim yang solid dan

selalu menjaga komunikasi yang baik untuk memastikan bahwa pengiriman berjalan lancar. Ketepatan waktu pengiriman adalah prioritas utama kami, dan kami selalu memastikan bahwa barang sampai dengan aman. Kami juga selalu mendengarkan masukan dari pelanggan untuk terus meningkatkan layanan kami. Meskipun ada tantangan di lapangan, kami berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, menyatakan bahwa :

“Secara keseluruhan, saya menilai kualitas layanan di Cabang Lotu sangat baik. Kami selalu menjaga profesionalisme dalam setiap pengiriman dan berusaha untuk memberikan layanan yang ramah dan efisien. Kecepatan pengiriman dan ketepatan waktu menjadi prioritas utama kami, dan saya merasa bahwa tim kurir dan admin di sini bekerja dengan sangat baik. Meskipun ada beberapa hambatan yang kadang-kadang muncul, kami selalu berusaha untuk memberikan solusi yang cepat dan memuaskan bagi pelanggan”.

Secara keseluruhan, ¹⁵ kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu dinilai sangat baik oleh semua pegawai yang diwawancarai. Supervisor dan admin memastikan bahwa proses pengiriman berjalan sesuai ⁵¹ dengan standar yang telah ditetapkan, dengan perhatian pada ketepatan waktu dan kepuasan pelanggan.

Kurir juga bekerja dengan penuh profesionalisme dan memastikan pengiriman dilakukan dengan efisien dan aman. Meskipun ada beberapa tantangan di lapangan, seperti kondisi jalan atau cuaca, tim di Cabang Lotu selalu berusaha untuk memberikan layanan terbaik dan menyelesaikan masalah yang muncul dengan cepat dan tepat.

- b. Berdasarkan wawancara kepada Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan? Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) saudara menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya selalu memastikan bahwa seluruh tim memahami pentingnya kepuasan pelanggan. Saya melakukan pemantauan secara rutin untuk memastikan bahwa setiap pengiriman dilakukan dengan efisien, tepat waktu, dan dalam kondisi baik. Selain itu, kami selalu memberikan pelatihan kepada kurir dan admin untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan layanan pelanggan. Jika ada keluhan atau masalah, kami segera mencari solusi dan memastikan masalah tersebut ditangani dengan cepat. Saya juga berkoordinasi dengan tim untuk melakukan evaluasi rutin dan perbaikan terhadap proses operasional jika diperlukan.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, saudari menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya berfokus pada memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan tepat tentang status pengirimannya. Saya selalu siap menjawab pertanyaan atau keluhan dengan cepat dan profesional. Selain itu, kami juga memastikan bahwa semua data pengiriman tercatat dengan benar di sistem, sehingga pelanggan tidak mengalami masalah dengan alamat atau estimasi waktu pengiriman. Jika ada ketidaknyamanan atau keterlambatan, saya selalu berusaha memberikan solusi yang memadai dan memastikan pelanggan merasa dihargai. Kami juga melakukan follow-up setelah pengiriman untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang diberikan.”

Setelah itu peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya selalu berusaha untuk menjadi ramah dan profesional saat berinteraksi dengan pelanggan. Saya memastikan bahwa setiap pengiriman dilakukan tepat waktu dan dalam kondisi barang yang baik. Jika ada masalah dalam pengiriman, saya segera memberi tahu admin atau pelanggan dan mencari solusi bersama. Saya juga mendengarkan masukan dari pelanggan dengan serius dan berusaha untuk selalu memberikan layanan yang lebih baik. Komunikasi yang

baik dengan pelanggan sangat penting untuk memastikan mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua

(Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

³²
“Saya selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan dengan menjaga sikap ramah dan profesional dalam setiap interaksi. Saya memastikan bahwa barang yang saya antar sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik. Jika ada kendala, saya segera melaporkan kepada tim admin dan mencari solusi agar pengiriman tetap berjalan lancar. Selain itu, saya selalu memberi penjelasan yang jelas kepada pelanggan jika mereka memiliki pertanyaan mengenai status pengiriman, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.”

Disisi lain peneliti bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Untuk memastikan pelanggan merasa puas, saya selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, tepat waktu, dan efisien. Saya menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan, selalu memberi kabar jika ada perubahan status pengiriman atau jika saya menemui kendala di lapangan. Jika ada keluhan dari pelanggan, saya segera melaporkannya kepada admin dan memastikan masalah tersebut diselesaikan dengan cepat.

Saya juga memastikan bahwa setiap paket yang saya antar sampai dalam kondisi baik dan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.”

Untuk memastikan bahwa pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, setiap pegawai di J&T Express Cabang Lotu memiliki peran penting. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan bahwa proses pengiriman berjalan lancar dan efisien, serta selalu mencari solusi jika ada masalah. Admin seperti Susilawati Zega berfokus pada komunikasi yang cepat dan jelas dengan pelanggan, serta memastikan data pengiriman yang akurat. Sementara itu, kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua menjaga profesionalisme, komunikasi yang baik, dan memastikan pengiriman tepat waktu dan aman. Semua langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan oleh J&T Express.

5. Kemampuan Adaptasi

- a. Berdasarkan wawancara kepada saudara Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai bagian dari tim di Cabang Lotu, bagaimana Anda menilai kemampuan adaptasi J&T Express dalam menghadapi perubahan, seperti peningkatan volume pengiriman

atau perubahan kebijakan? Saudara Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, saya menilai bahwa J&T Express Cabang Lotu memiliki kemampuan adaptasi yang sangat baik. Kami selalu siap menghadapi peningkatan volume pengiriman, terutama di musim-musim tertentu, seperti Libur Lebaran atau akhir tahun, yang biasanya mengakibatkan lonjakan pengiriman. Tim kami dapat menyesuaikan kapasitas kerja dan memastikan bahwa proses pengiriman tetap berjalan lancar meskipun volume meningkat. Kami juga memiliki sistem yang mendukung penyesuaian yang cepat, seperti penambahan kurir atau perubahan rute yang lebih efisien. Selain itu, jika ada perubahan kebijakan dari pusat atau kebijakan internal, kami selalu diberi pemahaman dan pelatihan agar dapat mengimplementasikannya dengan lancar.”

Selanjutnya peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin) dengan pertanyaan yang sama, saudari menyatakan bahwa :

“Dari sisi administrasi, saya merasa bahwa J&T Express sangat responsif terhadap perubahan yang terjadi, baik itu terkait peningkatan volume pengiriman maupun perubahan kebijakan. Kami selalu memantau volume pengiriman dan memastikan bahwa kami menyesuaikan jadwal atau jumlah kurir jika diperlukan. Jika ada perubahan kebijakan yang memengaruhi prosedur, tim admin selalu diberikan informasi dan

pelatihan untuk memastikan kami bisa mengadaptasi dengan cepat. Misalnya, dalam menghadapi volume pengiriman yang meningkat, kami menyesuaikan kapasitas operasional dan memastikan semua data tercatat dengan akurat.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Sebagai kurir, saya melihat J&T Express memiliki kemampuan adaptasi yang sangat baik, terutama ketika volume pengiriman meningkat. Ketika ada peningkatan jumlah paket yang harus diantar, kami diberi arahan yang jelas dan terorganisir, sehingga pengiriman tetap berjalan sesuai dengan jadwal. Jika ada perubahan kebijakan, seperti perubahan prosedur pengiriman atau penggunaan sistem baru, kami diberi pelatihan dan instruksi dengan cepat. Hal ini memudahkan kami untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.”

Sementara itu peneliti bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Saya menilai kemampuan adaptasi J&T Express sangat baik. Ketika ada perubahan dalam volume pengiriman atau kebijakan baru, tim di Cabang Lotu cepat tanggap dan selalu memastikan bahwa kami bisa menyesuaikan diri. Misalnya, saat ada lonjakan pengiriman, kami

menerima penugasan tambahan atau perubahan rute untuk memaksimalkan efisiensi. Jika ada kebijakan baru yang diterapkan, kami mendapatkan informasi dan pelatihan dengan segera, sehingga kami bisa segera menyesuaikan cara kerja kami tanpa mengurangi kualitas layanan.”

Disisi lain peneliti juga bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Menurut saya, J&T Express sangat baik dalam beradaptasi dengan perubahan. Ketika volume pengiriman meningkat, kami diberikan instruksi yang jelas dan, jika diperlukan, kurir tambahan untuk memastikan pengiriman tetap efisien dan tepat waktu. Juga, saat ada perubahan kebijakan atau prosedur baru, kami langsung diberi pelatihan atau pengarahan, yang memudahkan kami untuk mengimplementasikannya di lapangan. Kami selalu siap menghadapi perubahan dengan baik berkat komunikasi yang efektif dan pembekalan yang diberikan.”

J&T Express Cabang Lotu menunjukkan kemampuan adaptasi yang sangat baik dalam menghadapi perubahan, baik itu dalam peningkatan volume pengiriman maupun perubahan kebijakan. Sebagai supervisor, Ikrar Muslim Piliang memastikan tim selalu siap menghadapi peningkatan volume dengan menyesuaikan kapasitas kerja dan menambah kurir jika diperlukan. Admin seperti

Susilawati Zega memantau pengiriman dengan baik dan memastikan prosedur diadaptasi dengan cepat. Sementara itu, para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua merasa bahwa mereka selalu diberikan arahan yang jelas dan pelatihan yang memadai untuk menghadapi perubahan, baik itu terkait volume pengiriman atau kebijakan baru. Semua pihak di Cabang Lotu berkomitmen untuk memastikan layanan tetap efisien dan sesuai dengan standar meskipun ada perubahan yang terjadi.

- b. Berdasarkan wawancara kepada saudara Ikrar Muslim Piliang sebagai Supervisor mengenai apa langkah yang diambil oleh J&T Express Cabang Lotu untuk beradaptasi dengan perubahan atau situasi tak terduga?

Ikrar Muslim Piliang (Supervisor) menyatakan bahwa :

“Sebagai supervisor, kami selalu memantau kondisi jalan dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya hambatan seperti jalan rusak, berlubang, atau tergenang air. Jika ada jalan yang tidak dapat dilalui dengan aman, kami segera memberikan instruksi untuk menggunakan jalur alternatif. Kami juga bekerja sama dengan tim kurir untuk memastikan bahwa mereka mengetahui kondisi jalan di area mereka dan memberikan update tentang kondisi terbaru. Jika ada perubahan yang mempengaruhi waktu pengiriman, kami selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas

kepada pelanggan. Selain itu, kami memiliki rencana cadangan jika suatu area mengalami kesulitan akses, dengan menambah jumlah kurir atau menyesuaikan rute.”

Kemudian peneliti bertanya kepada Susilawati Zega (Admin)

dengan pertanyaan yang sama, saudari menyatakan bahwa :

“Sebagai admin, saya memastikan untuk memperbarui informasi tentang kondisi jalan yang mungkin memengaruhi pengiriman. Jika ada kabar tentang jalan yang buruk atau terhalang, saya akan segera memberitahukan kurir dan mencari alternatif rute yang lebih aman atau efisien. Kami juga menyediakan sistem pelacakan yang memungkinkan kami untuk memantau pengiriman secara real-time, sehingga jika ada hambatan di lapangan, kami bisa segera mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut dan memberi tahu pelanggan tentang kemungkinan keterlambatan.”

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Lukman Waruwu (Kurir)

dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Ketika saya menghadapi akses jalan yang buruk atau terhambat oleh cuaca buruk, saya segera melaporkan hal tersebut kepada admin atau supervisor. Kami sudah terbiasa dengan kondisi jalan yang tidak bagus di beberapa daerah, dan sering kali kami sudah tahu jalur alternatif yang bisa dilalui untuk menghindari hambatan. Jika rute yang biasanya kami gunakan rusak atau

tergenang air, kami diberi instruksi untuk menggunakan jalur lain agar pengiriman tetap berjalan lancar. Kami juga selalu memperhatikan keamanan saat melewati jalan yang rusak atau tidak layak.”

Sementara itu peneliti juga bertanya kepada Bin Arfan Telaumbanua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Kami selalu siap dengan rute alternatif jika kami menghadapi jalan yang tidak bagus, seperti jalan berlubang atau jalan yang rusak. Jika saya mengalami kendala di jalan, seperti banjir atau kerusakan jalan, saya langsung memberi tahu admin dan mencari solusi bersama. Kami juga diberi pelatihan mengenai cara menangani kondisi lapangan yang tak terduga, dan kami dilatih untuk tetap profesional dan efisien meskipun menghadapi tantangan seperti itu. Kami juga dibekali dengan informasi terbaru tentang kondisi jalan agar bisa memilih jalur yang lebih aman dan cepat.”

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada Rahmat Saleh Zebua (Kurir) dengan pertanyaan yang sama, saudara menyatakan bahwa :

“Jika saya menemukan jalan yang rusak atau terhambat oleh cuaca buruk, saya segera melaporkan masalah tersebut kepada admin atau supervisor untuk mencari solusi. Kami biasanya diberikan instruksi tentang jalur alternatif yang lebih aman dan cepat. Kami juga memiliki pengalaman menghadapi kondisi jalan yang

sulit, seperti jalan berbatu atau berlubang, dan tahu bagaimana cara melewatinya dengan hati-hati. Kami bekerja sama dengan tim untuk memastikan pengiriman tetap tepat waktu meskipun ada hambatan di lapangan.”

J&T Express Cabang Lotu memiliki beberapa langkah yang efektif untuk beradaptasi dengan perubahan atau situasi tak terduga, terutama ketika menghadapi akses jalan yang tidak bagus. Supervisor seperti Ikrar Muslim Piliang memastikan bahwa tim kurir selalu mendapatkan update terbaru tentang kondisi jalan dan diberikan instruksi untuk menggunakan jalur alternatif yang lebih aman dan efisien. Admin seperti Susilawati Zega memantau kondisi jalan dan memberikan informasi kepada kurir, serta memastikan bahwa sistem pelacakan digunakan untuk memantau status pengiriman secara real-time. Para kurir seperti Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua dilatih untuk mengatasi kendala di lapangan dan memilih jalur alternatif agar pengiriman tetap dilakukan dengan efisien meskipun ada hambatan seperti jalan rusak, berlubang, atau terhalang cuaca buruk. Semua langkah ini memastikan bahwa pengiriman tetap lancar, meskipun menghadapi akses jalan yang buruk atau situasi yang tak terduga.

36 4.2.3 Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan pegawai di J&T Express Cabang Lotu, ada beberapa faktor penting yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan selain faktor yang sudah dikenal seperti kecepatan pengiriman, keandalan layanan, dan biaya pengiriman. ⁸³ Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan pelanggan. Pelanggan seperti Yanti Zega, Firman Telaumbanua, dan Sri Gea menyatakan bahwa mereka ³² merasa puas dengan layanan yang diberikan karena pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif dari kurir dan admin. Hal ini sejalan dengan Lovelock & Wirtz (2020) yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada aspek teknis layanan tetapi juga pada interaksi manusia, di mana sikap ramah dan profesionalisme sangat mempengaruhi perasaan pelanggan terhadap layanan.

Selain itu, transparansi informasi juga menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih aman dan nyaman ketika mereka dapat melacak pengiriman mereka secara real-time atau diberikan informasi yang jelas jika terjadi keterlambatan. Susilawati Zega (admin) mengungkapkan bahwa memberikan informasi yang jelas terkait status pengiriman sangat penting untuk menjaga ⁶ kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori Zhao et al. (2021), yang menyebutkan bahwa komunikasi yang jelas dan informasi yang tepat waktu sangat ⁷ penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena memberikan pelanggan rasa kontrol atas pengiriman mereka.

Kemudahan akses layanan seperti kemampuan untuk menghubungi admin atau menggunakan aplikasi untuk melacak pengiriman juga disebutkan oleh Sri Gea sebagai faktor utama yang meningkatkan kenyamanan pelanggan.

Pelanggan merasa dihargai ketika mereka dapat dengan mudah mengakses informasi atau mendapatkan bantuan. Hal ini sejalan dengan Homburg et al. (2020) yang menjelaskan bahwa kemudahan akses terhadap layanan pelanggan dan transparansi dalam memberikan informasi adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, karena hal ini memberikan rasa keamanan dan kepercayaan bagi pelanggan.

Selain itu, profesionalisme kurir juga menjadi salah satu faktor yang sangat dihargai oleh pelanggan. Yanti Zega merasa puas karena kurir selalu datang tepat waktu dan dengan sikap yang sangat profesional. Bin Arfan Telaumbanua dan Lukman Waruwu menambahkan bahwa komunikasi yang baik dengan pelanggan dan penanganan masalah dengan cepat membuat pelanggan merasa dihargai. Hal ini sesuai dengan Kumar & Shah (2020), yang menyatakan bahwa interaksi positif dengan staf (seperti kurir) dapat memperkuat hubungan emosional pelanggan dengan perusahaan, meningkatkan loyalitas mereka.

Faktor lainnya adalah fleksibilitas dan responsivitas dalam menghadapi masalah atau situasi tak terduga. Jika ada keterlambatan atau masalah lain, pelanggan menghargai bahwa tim di J&T Express cepat tanggap dan mencari solusi bersama. Lukman Waruwu menyebutkan bahwa ketika ada masalah di lapangan, dia segera melaporkan kepada admin untuk mencari solusi. Homburg et al. (2020) menjelaskan bahwa kemampuan perusahaan untuk merespons masalah secara cepat dan memberikan solusi tepat waktu sangat mempengaruhi

kepuasan pelanggan, karena hal ini menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

Terakhir, keamanan paket juga menjadi faktor yang sangat penting. Firman Telaumbanua menilai bahwa keamanan barang selama pengiriman adalah hal yang krusial. Pelanggan merasa puas jika mereka yakin barang akan sampai dengan aman dan tidak rusak. Lovelock & Wirtz (2020) menegaskan bahwa keamanan barang dan pemenuhan ekspektasi pelanggan terhadap kondisi barang yang diterima merupakan aspek yang tidak bisa diabaikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, berbagai faktor seperti kualitas layanan pelanggan, transparansi informasi, kemudahan akses, profesionalisme kurir, fleksibilitas dan responsivitas, serta keamanan paket sangat memengaruhi ¹¹kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Lotu. Semua faktor ini sejalan dengan teori-teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Lovelock & Wirtz (2020), Zhao et al. (2021), Homburg et al. (2020), dan Kumar & Shah (2020), yang menekankan pentingnya kualitas interaksi dengan pelanggan, komunikasi yang jelas, respons cepat terhadap masalah, serta pemenuhan ekspektasi pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan dan membangun loyalitas jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan dan pegawai di J&T Express Cabang Lotu, ⁹⁷dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting selain kecepatan pengiriman dan biaya. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas layanan pelanggan, transparansi

informasi, kemudahan akses layanan, profesionalisme kurir, fleksibilitas dan responsivitas dalam menghadapi masalah, serta keamanan paket. Pelanggan merasa puas ketika mereka menerima pelayanan yang ramah dan profesional, serta memiliki akses mudah untuk melacak pengiriman mereka dan mendapatkan informasi yang jelas tentang status pengiriman. Keamanan barang selama pengiriman juga sangat dihargai oleh pelanggan. Semua faktor ini sejalan dengan teori-teori kepuasan pelanggan yang menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, interaksi positif dengan staf, respons cepat terhadap masalah, dan pemenuhan ekspektasi pelanggan.

Dengan memperhatikan dan meningkatkan semua faktor ini, J&T Express Cabang Lotu dapat terus menjaga kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas jangka panjang. Adanya sistem yang transparan, responsif, dan profesional dalam menangani setiap pengiriman dan masalah yang muncul, memberikan pengalaman positif bagi pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan di pasar.

4.3 Pembahasan

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman, kualitas layanan, transparansi dalam proses pengiriman, variasi layanan, serta komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di J&T

Express Lotu Kabupaten Nias Utara. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya, seperti penelitian Sari & Widiastuti (2020) yang menyebutkan bahwa ketepatan waktu, sikap karyawan, dan kejelasan informasi sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Selain itu, penelitian Rahayu & Sari (2019) juga mengungkapkan bahwa kecepatan pengiriman dan integritas barang merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan, serta menekankan perlunya peningkatan pelatihan staf untuk meningkatkan pelayanan. Temuan serupa juga muncul dalam penelitian Arifin & Zulkarnain (2021), yang mengidentifikasi bahwa meskipun pelanggan merasa puas dengan sistem pelacakan barang dan kemudahan penggunaan aplikasi, mereka masih menghadapi permasalahan keterlambatan dalam beberapa kasus. Sementara itu, penelitian Hanif & Mulia (2020) menyoroti efisiensi pengiriman dan pelayanan pelanggan sebagai elemen utama dalam membangun kepuasan pelanggan yang lebih baik. Hal ini sejalan pula dengan teori yang dikemukakan oleh Lovelock & Wirtz (2020) yang menegaskan bahwa keamanan barang dan pemenuhan ekspektasi pelanggan terhadap kondisi barang yang diterima merupakan aspek yang tidak bisa diabaikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat hasil-hasil sebelumnya yang menunjukkan bahwa faktor kecepatan, transparansi, dan kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan pengiriman barang.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor tambahan yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya, seperti pengaruh kondisi infrastruktur terhadap keterlambatan pengiriman, yang menjadi tantangan utama di daerah dengan akses jalan yang kurang memadai seperti di Nias Utara. Selain itu, adanya kebutuhan pelanggan terhadap variasi layanan, seperti opsi pengiriman ekspres atau prioritas, juga menjadi faktor yang cukup signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian terdahulu, aspek ini belum banyak menjadi fokus utama, sehingga temuan ini dapat menjadi kontribusi baru dalam memahami dinamika kepuasan pelanggan di sektor distribusi logistik, khususnya di wilayah dengan kondisi geografis yang menantang.

Berdasarkan hasil penelitian ini dan kolaborasi dengan penelitian terdahulu, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di J&T Express Lotu. Peningkatan kecepatan pengiriman dapat dilakukan dengan mengoptimalkan jalur distribusi dan sistem manajemen waktu pengiriman. Selain itu, peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan karyawan dan kurir menjadi langkah strategis dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan ramah. Transparansi dalam proses pengiriman juga perlu ditingkatkan dengan menyediakan sistem pelacakan barang yang lebih informatif dan mudah diakses oleh pelanggan. Lebih lanjut, peningkatan komunikasi dengan pelanggan dapat dilakukan melalui pengembangan sistem umpan balik yang lebih efektif untuk menangani keluhan secara cepat.

Terakhir, pengembangan variasi layanan, seperti menyediakan opsi pengiriman prioritas, dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan layanan lebih cepat dan fleksibel.

Dengan mempertimbangkan temuan penelitian ini dan hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari aspek kecepatan pengiriman, kualitas pelayanan, transparansi informasi, hingga inovasi layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami tantangan layanan distribusi di daerah dengan keterbatasan infrastruktur, serta menawarkan rekomendasi yang dapat digunakan oleh J&T Express untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di industri logistik. Diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang strategi peningkatan kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi di berbagai konteks wilayah yang berbeda.

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai "Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara", serta dengan mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu masih menghadapi berbagai tantangan. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, transparansi informasi dalam proses pengiriman, variasi layanan yang tersedia, serta komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan. Dari hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa meskipun J&T Express Lotu telah berupaya memberikan layanan terbaik, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pengiriman akibat kondisi infrastruktur jalan yang kurang mendukung, kurangnya kejelasan

informasi terkait status pengiriman barang, serta keterbatasan variasi layanan, seperti layanan ekspres yang belum tersedia.

2. Faktor-Faktor Penghambat dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor penghambat yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan distribusi di J&T Express Lotu. Faktor pertama adalah keterlambatan pengiriman, yang disebabkan oleh ¹⁰⁸ kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang kurang mendukung, terutama di daerah-daerah terpencil. Faktor kedua adalah kualitas pelayanan, di mana beberapa pelanggan mengeluhkan sikap dan responsivitas petugas dalam menangani keluhan serta kurangnya layanan pelanggan yang proaktif. Faktor ketiga adalah kurangnya transparansi dalam proses pengiriman, di mana pelanggan sering tidak mendapatkan pembaruan informasi yang jelas mengenai status barang mereka. Faktor keempat adalah keterbatasan variasi layanan, di mana pelanggan tidak memiliki banyak pilihan dalam hal kecepatan dan jenis layanan pengiriman. Faktor terakhir adalah kurangnya komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan, yang menyebabkan beberapa pelanggan merasa kurang mendapatkan perhatian atau solusi yang cepat terhadap permasalahan yang mereka alami.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu masih perlu ditingkatkan dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Penelitian ini merekomendasikan beberapa strategi perbaikan, seperti peningkatan efisiensi operasional untuk mengurangi keterlambatan pengiriman, peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan, peningkatan transparansi dalam proses pengiriman dengan sistem pelacakan yang lebih akurat, serta pengembangan variasi layanan agar pelanggan memiliki lebih banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan mereka.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara", serta dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, J&T Express Lotu perlu meningkatkan ketepatan waktu pengiriman dengan sistem monitoring rute yang lebih baik serta memperbaiki transparansi melalui notifikasi berkala dan pelacakan akurat. Memberikan akses bagi pelanggan untuk menghubungi kurir secara langsung dalam kondisi tertentu agar dapat mempercepat penyelesaian masalah pengiriman. Kualitas pelayanan juga

harus ditingkatkan dengan melatih kurir dan staf agar lebih responsif dan meningkatkan jumlah armada atau kurir serta menyesuaikan jadwal pengiriman agar distribusi barang dapat berjalan lebih efektif. Selain itu, perusahaan perlu menyediakan opsi layanan yang lebih beragam, seperti pengiriman ekspres, serta menyesuaikan tarif berdasarkan jenis layanan yang diberikan.

2. Di sisi lain, optimalisasi infrastruktur dan jalur distribusi sangat penting untuk mengatasi hambatan geografis. Menyampaikan himbauan kepada pemerintah daerah untuk mengusulkan perbaikan jalan atau akses yang lebih baik ke daerah-daerah terpencil. Komunikasi dengan pelanggan juga harus diperbaiki dengan layanan yang lebih responsif dan cepat dalam menangani keluhan. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk memastikan perbaikan berkelanjutan. Dengan langkah ini, J&T Express Lotu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan memperkuat daya saingnya

³⁹ 1.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk ⁴⁷ memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai ruang lingkup dan cakupan penelitian. ³⁵ Beberapa keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Jumlah Responden yang Terbatas

Penelitian ini hanya melibatkan sejumlah kecil responden pelanggan dan pegawai di J&T Express Cabang Lotu, Kabupaten Nias Utara. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya mewakili pendapat seluruh pelanggan atau seluruh pegawai J&T Express di wilayah tersebut. Dengan jumlah responden yang lebih besar, hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kepuasan pelanggan dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan.

2. Lokasi Penelitian yang Terbatas

Penelitian ini hanya difokuskan pada J&T Express Cabang Lotu, yang terbatas pada daerah Kabupaten Nias Utara. Sebagian besar temuan dalam penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasi ke cabang J&T Express lainnya di wilayah atau kota yang berbeda. Faktor geografis dan kondisi daerah tertentu dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan yang mungkin berbeda di cabang lain.

3. Faktor Eksternal yang Tidak Dapat Dikontrol

Beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi layanan distribusi pengiriman barang, seperti cuaca buruk, kondisi jalan yang tidak baik, atau masalah teknis dalam sistem mungkin tidak sepenuhnya dapat diprediksi atau dikendalikan oleh perusahaan. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kecepatan pengiriman atau keandalan layanan, dan meskipun telah diidentifikasi dalam penelitian, pengaruhnya bisa sangat

bervariasi tergantung pada kondisi tertentu yang terjadi pada saat pengiriman.

4. Subjektivitas dalam Wawancara

Hasil wawancara dengan pelanggan dan pegawai mungkin dipengaruhi oleh subjektivitas atau persepsi pribadi masing-masing individu. Pandangan atau pengalaman yang diungkapkan oleh responden mungkin berbeda-beda tergantung pada harapan, preferensi, atau pengalaman mereka dengan layanan J&T Express. Hal ini bisa mempengaruhi objektivitas dan representasi data yang diperoleh.

5. Perubahan Kebijakan yang Tidak Terselidiki

Penelitian ini tidak menyelidiki perubahan kebijakan terbaru yang mungkin telah diterapkan oleh J&T Express setelah penelitian dilakukan. Kebijakan baru atau perubahan dalam prosedur internal perusahaan dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, namun penelitian ini hanya mencakup data yang tersedia pada saat pelaksanaan wawancara dan tidak mengantisipasi perubahan kebijakan yang terjadi setelahnya.

6. Ketergantungan pada Data Kualitatif

Penelitian ini lebih mengandalkan pada data kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pelanggan dan pegawai. Meskipun wawancara dapat memberikan informasi yang mendalam dan mendetail, data kualitatif cenderung memiliki keterbatasan dalam hal objektivitas dan umum dibandingkan dengan penelitian yang lebih bersifat kuantitatif.

Penggunaan data kuantitatif tambahan, seperti survei atau analisis statistik, dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pelanggan.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan²³ ini, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan memperluas cakupan responden, lokasi penelitian,³⁶ serta menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif)⁷² untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Express.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M., & Zulkarnain, A. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Wilayah X. Jurnal Logistik dan Manajemen*, 9(1), 56-78.
- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2020). *Supply Chain Logistics Management*. McGraw-Hill.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2021). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. Pearson.
- Christopher, M. (2018). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson Education.
- Fornell, C., Rust, R. T., & Dekimpe, M. G. (2024). *Customer Satisfaction, Customer Retention, and Market Share. Journal of Marketing Research*, 38(4), 68-80.
- Gasperz, V. (2018). *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gitosudarmo, I. (2019). *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Strategi*. BPFY Yogyakarta.
- Hanif, R., & Mulia, P. (2020). *Evaluasi Layanan Pengiriman J&T Express Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen Transportasi*, 7(2), 98-120.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2023). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson.

- Homburg, C., & Klarmann, M. (2023). *Customer Satisfaction and Its Impact on Business Performance*. *Harvard Business Review*, 34(2), 102-118.
- Irawan, H. (2021). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson.
- Kumar, V., & Shah, D. (2021). *Handbook of Customer Satisfaction Research*. Springer.
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2020). *Issues in Supply Chain Management*. *International Journal of Logistics Management*, 11(1), 1-19.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Mangal, P. (2023). *Strategic Logistics and Supply Chain Management*. McGraw-Hill.
- Nickels, W. G. (2019). *Understanding Business*. McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.)*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. (2018). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Alfabeta.
- Rahayu, S., & Sari, W. (2019). *Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengiriman Barang di Kantor Pos Tapanuli Selatan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(3), 98-113.

- Sari, N., & Widiastuti, T. (2020). *Analisis Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan J&T Express Tao-Tao Toba. Jurnal Logistik dan Manajemen*, 9(1), 56-78.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Andi Offset.
- Yuliarni, R. (2017). *Customer Satisfaction Measurement and Analysis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN DISTRIBUSI PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS LOTU KABUPATEN NIAS UTARA

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenfatah.ac.id Internet	814 words — 4%
2	dinastirev.org Internet	443 words — 2%
3	repository.ummy.ac.id Internet	296 words — 1%
4	repository.pip-semarang.ac.id Internet	249 words — 1%
5	eprints.umg.ac.id Internet	246 words — 1%
6	123dok.com Internet	188 words — 1%
7	repository.ub.ac.id Internet	98 words — < 1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet	88 words — < 1%
9	text-id.123dok.com Internet	85 words — < 1%

10	pdfcoffee.com Internet	81 words — < 1%
11	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	65 words — < 1%
12	penerbitdeepublish.com Internet	62 words — < 1%
13	repository.unib.ac.id Internet	61 words — < 1%
14	www.gramedia.com Internet	60 words — < 1%
15	repository.radenintan.ac.id Internet	53 words — < 1%
16	repository.uhn.ac.id Internet	51 words — < 1%
17	Kiki Fatmala, Endi Rahman, Zulvia K. Abdussamad. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Branch Gorontalo", Prosiding Seminar Nasional Forum Manajemen Indonesia - e-ISSN 3026-4499, 2024 Crossref	50 words — < 1%
18	www.ejournal.lembahdempo.ac.id Internet	50 words — < 1%
19	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet	49 words — < 1%
20	repositori.uma.ac.id Internet	45 words — < 1%

21	j-innovative.org Internet	40 words — < 1%
22	repository.ar-raniry.ac.id Internet	40 words — < 1%
23	repository.unair.ac.id Internet	35 words — < 1%
24	securityphresh.com Internet	33 words — < 1%
25	docplayer.info Internet	32 words — < 1%
26	etd.umy.ac.id Internet	32 words — < 1%
27	repositori.usu.ac.id Internet	28 words — < 1%
28	konsultasiskripsi.com Internet	27 words — < 1%
29	eprints.uny.ac.id Internet	25 words — < 1%
30	es.scribd.com Internet	25 words — < 1%
31	Justianus. "SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN CHAT GPT", Open Science Framework, 2023 Publications	24 words — < 1%
32	core.ac.uk Internet	24 words — < 1%

33	repository.upbatam.ac.id Internet	23 words — < 1%
34	e-journal.uajy.ac.id Internet	22 words — < 1%
35	repository.iainkudus.ac.id Internet	22 words — < 1%
36	johannessimatupang.wordpress.com Internet	21 words — < 1%
37	Harries Madiistriyatno. "Peran Harga Dan Promosi Mendukung Loyalitas Melalui Kepuasan Pada UMKM Laundry "Harfia" Jakarta Pusat", <i>Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)</i> , 2024 Crossref	20 words — < 1%
38	Veren Nita Permatasari, Raisah Fajri Aula, Yuma Akbar, Aditya Zakaria Hidayat. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Grab Menggunakan Metode C4.5", <i>Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi</i> , 2024 Crossref	20 words — < 1%
39	adoc.pub Internet	20 words — < 1%
40	www.nextmediaevents.com Internet	20 words — < 1%
41	Muhammad Setiawan Kusmulyono. "UPAYA PENINGKATAN JEJARING UMK KECAMATAN CUGENANG MELALUI PENDIRIAN ASOSIASI PENGUSAHA CUGENANG", <i>KUAT : Keuangan Umum dan Akuntansi Terapan</i> , 2020 Crossref	19 words — < 1%

42	bedah.id Internet	19 words — < 1%
43	Firdaus Firdaus. "PENGARUH PERSEPSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PRODUK PRIVATE LABEL INDOMARET (STUDI PADA KONSUMEN INDOMARET DI KECAMATAN TELANAIPURA KOTA JAMBI)", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2020 Crossref	18 words — < 1%
44	artikelpendidikan.id Internet	18 words — < 1%
45	henisusantika.wordpress.com Internet	17 words — < 1%
46	toffeedev.com Internet	17 words — < 1%
47	www.scribd.com Internet	17 words — < 1%
48	repository.iainsinjai.ac.id Internet	16 words — < 1%
49	Jeny Cartika Tonapa, Imas Nurcahayani, Siska Miga Dewi. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Elegant Salon di Kota Padang", Al-DYAS, 2024 Crossref	15 words — < 1%
50	journal.pancabudi.ac.id Internet	15 words — < 1%
51	repositori.ukdc.ac.id Internet	15 words — < 1%

52	Mia Antika. "Analisis pengaruh service recovery terhadap loyalitas pelanggan dalam jasa telepon seluler", <i>Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis</i> , 2017 Crossref	14 words — < 1%
53	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	14 words — < 1%
54	eprints.bbg.ac.id Internet	14 words — < 1%
55	eprints.walisongo.ac.id Internet	14 words — < 1%
56	makalahtugaspaper.blogspot.com Internet	13 words — < 1%
57	repository.unhas.ac.id Internet	13 words — < 1%
58	eprints.unisnu.ac.id Internet	12 words — < 1%
59	kc.umn.ac.id Internet	12 words — < 1%
60	Aulia Fauziah Rahmah, Kurniawati Kurniawati. "ATESENDEN DAN KONSEKUENSI PERCEIVED QUALITY", <i>Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)</i> , 2024 Crossref	11 words — < 1%
61	berdiskusi.com Internet	11 words — < 1%
62	journal.ipm2kpe.or.id Internet	11 words — < 1%

63	repository.uma.ac.id Internet	11 words — < 1%
64	tambahpinter.com Internet	11 words — < 1%
65	www.slideshare.net Internet	11 words — < 1%
66	Fahman Hadi Utomo, Ilham Karin Rizkiawan, Aulia Uswatun Khasanah, Dicky Nuralamsyah. "Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna Po Rosalia Indah", Journal of Management and Digital Business, 2024 Crossref	10 words — < 1%
67	dhinilencari.blogspot.com Internet	10 words — < 1%
68	etheses.uin-malang.ac.id Internet	10 words — < 1%
69	riset.unisma.ac.id Internet	10 words — < 1%
70	www.sridianti.com Internet	10 words — < 1%
71	Julius Nursyamsi, Edi Sukirman, Haryono Haryono. "ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK LOYALITAS PADA PRODUK SKINCARE", Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2023 Crossref	9 words — < 1%
72	academic-accelerator.com Internet	9 words — < 1%
73	ehcrodeh.blogspot.com Internet	9 words — < 1%

9 words — < 1%

74 eprints.umpo.ac.id
Internet

9 words — < 1%

75 id.123dok.com
Internet

9 words — < 1%

76 jurnal-stiepari.ac.id
Internet

9 words — < 1%

77 jurnalwahana.aaykpn.ac.id
Internet

9 words — < 1%

78 limras-india.com
Internet

9 words — < 1%

79 mesinpercetakan.com
Internet

9 words — < 1%

80 repo.uniska-kediri.ac.id
Internet

9 words — < 1%

81 repository.ipb.ac.id
Internet

9 words — < 1%

82 repository.stieipwija.ac.id
Internet

9 words — < 1%

83 repository.stiesia.ac.id
Internet

9 words — < 1%

84 repository.teknokrat.ac.id
Internet

9 words — < 1%

85 repository.unpas.ac.id
Internet

9 words — < 1%

-
- 86 repository.ut.ac.id
Internet 9 words — < 1%
-
- 87 republik-online.com
Internet 9 words — < 1%
-
- 88 www.kangatepafia.com
Internet 9 words — < 1%
-
- 89 Ardi Lesmana, Luh Komang Candra Dewi, I Gede Anindya Perdana Putra. "PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP REVISIT INTENTION DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Conrad Bali)", Journal of Applied Management Studies, 2024
Crossref 8 words — < 1%
-
- 90 Fitria Elvi, Florentina Neneng Sabela. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi pada Perumda Sirin Maragun Kota Sekadau)", Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 2023
Crossref 8 words — < 1%
-
- 91 Kartini Mukuan, Silvy L. Mandey, Jeffry L.A. Tampenawas. "PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DI RUMAH MAKAN MAJI AYAM GEPREK CABANG JALAN BETHESDA SARIO", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023
Crossref 8 words — < 1%
-
- 92 Meta Ratana. "PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP EKUITAS MEREK", Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 2018
Crossref 8 words — < 1%

93	ballantinesbiz.com Internet	8 words — < 1%
94	blogbandarlampung.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
95	cellyimoetya.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
96	egovjournal.com Internet	8 words — < 1%
97	eprint.stieww.ac.id Internet	8 words — < 1%
98	eprints.pipmakassar.ac.id Internet	8 words — < 1%
99	eprints.ubhara.ac.id Internet	8 words — < 1%
100	eprints.ums.ac.id Internet	8 words — < 1%
101	eprints.undip.ac.id Internet	8 words — < 1%
102	europub.co.uk Internet	8 words — < 1%
103	idr.uin-antasari.ac.id Internet	8 words — < 1%
104	infohery.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
105	journal.uta45jakarta.ac.id Internet	8 words — < 1%

		8 words — < 1%
106	kampusat.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
107	karir.itb.ac.id Internet	8 words — < 1%
108	koran.tempoco.com Internet	8 words — < 1%
109	mafiadoc.com Internet	8 words — < 1%
110	meliarosalina.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
111	perpustakaan.iaiskjmalang.ac.id Internet	8 words — < 1%
112	projects.co.id Internet	8 words — < 1%
113	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet	8 words — < 1%
114	repository-feb.unpak.ac.id Internet	8 words — < 1%
115	repository.dharmawangsa.ac.id Internet	8 words — < 1%
116	repository.library.uksw.edu Internet	8 words — < 1%
117	repository.nscpolteksby.ac.id Internet	8 words — < 1%

118	repository.stipjakarta.ac.id Internet	8 words — < 1%
119	repository.widyamataram.ac.id Internet	8 words — < 1%
120	ridwantriatmojo.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
121	simki.unpkediri.ac.id Internet	8 words — < 1%
122	soalulangancom.blogspot.com Internet	8 words — < 1%
123	vdocuments.site Internet	8 words — < 1%
124	www.megajaya.co.id Internet	8 words — < 1%
125	www.researchgate.net Internet	8 words — < 1%
126	www.tempointeractive.com Internet	8 words — < 1%
127	ejournal.unib.ac.id Internet	7 words — < 1%
128	Adrian Agoes, Azhar Firdaus. "Peran Travel Consultant dalam Penjualan Tiket Perjalanan dalam Negeri di Anta Express", Manajemen dan Pariwisata, 2024 Crossref	6 words — < 1%
129	eprints.uad.ac.id	

Internet

6 words — < 1%

130 etheses.iainponorogo.ac.id
Internet

6 words — < 1%

131 ilmumanajemendanakuntansi.blogspot.com
Internet

6 words — < 1%

132 www.gssrr.org
Internet

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF