



Analisis Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Jasa Logistik

Muhammad Tohir¹, Andri Primadi², Nabila Aurelia Hizki Subroto³

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, nabilaaurelia1109@gmail.com

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: nabilaaurelia1109@gmail.com³

Abstract: *The Effect of Customer Satisfaction, Service Quality and Punctuality on Logistics Services is a scientific article of literature study within the scope of the field of science. The purpose of this article is to build a hypothesis of the effect of the independent variable on the dependent variable that will be used in subsequent research. The object of research on online media libraries, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero and other online journal media. Research methods with library research sourced from e-books and scientific journals. Qualitative descriptive approach analysis. The results of this article: 1) Customer Satisfaction affects Logistics Services; 2) Service Quality affects Logistics Services; and 3) Timeliness affects Logistics Services.*

Keyword: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Jasa Logistik*

Abstrak: Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu terhadap Jasa Logistik adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup bidang ilmu. **Tujuan** artikel ini membangun hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang akan digunakan pada riset berikutnya. **Objek riset** pada pustaka media online, *Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero* dan media jurnal *online* lainnya. **Metode riset dengan library research** bersumber dari *e-book* dan jurnal ilmiah. **Analisis** pendekatan deskriptif kualitatif. **Hasil** artikel ini: 1) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Jasa Logistik; 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Jasa Logistik; dan 3) Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Jasa Logistik.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Jasa Logistik*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dengan kemajuan teknologi dan globalisasi, perdagangan dan distribusi barang telah meningkat di seluruh dunia. Akibatnya, permintaan untuk layanan logistik yang efisien dan andal telah meningkat. Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu adalah tiga faktor utama yang sangat memengaruhi keberhasilan penyedia jasa logistik dalam memenuhi harapan pelanggan. (Bienstock et al., 1997)

Kepuasan pelanggan dalam konteks layanan logistik sering kali dipengaruhi oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan secara konsisten. Faktor-faktor seperti keandalan, responsivitas, dan kepastian layanan yang diberikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian lagi dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya menyebabkan peningkatan loyalitas pelanggan. (Mentzer et al., 2001)

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor esensial dalam industri logistik. (Loring, 2007) menekankan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua kualitas: kualitas fungsional, yang berkaitan dengan proses pemberian layanan, dan kualitas teknis, yang berkaitan dengan hasil akhir layanan. Dalam konteks logistik, ini dapat mencakup keakuratan pengiriman, kondisi barang saat diterima, serta interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Penelitian oleh (Parasuraman et al., 1985) menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Ketepatan waktu pengiriman juga menjadi salah satu indikator utama dalam penilaian kualitas layanan logistik. Sebuah studi oleh (Jaya Sakti & Manajemen, 2018) mengungkapkan bahwa Ketepatan waktu pengiriman merupakan evaluasi bagi pelanggan untuk menilai kinerja sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya disiplin waktu yang diberikansesuai dengan janji yang diberikan merupakan cara perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga pada kemudian hari pelanggan tersebut mau menggunakan jasa logistik kembali.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu pada jasa logistik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi penyedia jasa logistik dalam meningkatkan kinerja mereka dan memenuhi harapan pelanggan secara lebih baik.

Artikel ini mengalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu terhadap Jasa Logistik, suatu studi tinjauan Pustaka dalam bidang bidang ilmu.

Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Logistik; 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Jasa Logistik; dan 3) Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Jasa Logistik;

METODE

Metode penyusunan artikel literature review adalah dengan metode kajian pustaka artikel terdahulu yang relevan dengan pembahasan variabel di Analisa secara kualitatif berdasarkan temuan dari Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier dan media publikasi jurnal online lainnya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review atau kajian kepustakaan. Literature review merupakan suatu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang berkaitan dengan

topik penelitian untuk menghasilkan sebuah tulisan yang berkenaan dengan suatu topik atau isu tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan fenomena, tujuan, dan alat analisis yang digunakan dalam menganalisa artikel terdahulu, maka hasil penelitian tersebut dapat ditarik instisari sebagai berikut:

Jasa Logistik

Menurut (Imawan & Sucento, 2013) jasa adalah setiap hal yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dengan produk fisik.

Menurut (FX Adi Purwanto, n.d.) jasa adalah Setiap tindakan atau hasil yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak ada dan tidak menghasilkan kepemilikan. Produksi mungkin berhubungan atau tidak dengan produk fisik.

Menurut (Siregar, 2018) logistik adalah bagian dari proses. Ini melibatkan merencanakan, membuat, dan mengendalikan aliran dan penyimpanan barang, jasa, dan informasi terkait antara titik konsumsi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut (Kasengkang et al., 2016) Logistik mencakup semua jenis barang, energi, informasi, dan sumber daya, termasuk produk, jasa, dan manusia, dari sumber produksi ke pasar dengan tujuan mengoptimalkan penggunaan modal. Logistik juga mencakup integrasi informasi, transportasi, inventaris, pergudangan, reverse logistics, dan pemaketan. Tanpa logistik, manufaktur dan marketing akan sulit dilakukan. Logistik berasal dari bahasa Yunani kuno, dari dua suku kata: "Logic", yang berarti rasional, masuk akal, dan dapat dipertanggungjawabkan, dan "Thios", yang berarti berpikir. Jika kedua suku kata itu dirangkai, itu berarti berpikir rasional dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut (Dwiatmoko, 2018) logistik adalah merupakan kumpulan tindakan yang dilakukan untuk mengambil dan menempatkan barang dari lokasi dan waktu yang telah ditetapkan. Dalam proses mengubah bahan baku menjadi produk jadi, sebuah perusahaan melakukan sejumlah aktivitas fungsional, seperti transportasi dan pengendalian inventori. Ini adalah definisi logistik yang berbeda.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensentesisikan bahwa jasa logistik adalah jasa yang memungkinkan pengiriman barang logistik yang mudah dan memenuhi permintaan dari skala kecil hingga skala besar. Harga layanan pengiriman ditetapkan berdasarkan berat barang, jarak, dan jenis permintaan pengiriman logistik.

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Imawan & Sucento, 2013) Kepuasan pelanggan adalah perasaan kecewa atau senang yang dihasilkan dari respons pelanggan terhadap barang atau jasa yang dikonsumsi sebelumnya. Persepsi kinerja produk akan menimbulkan kepuasan pelanggan apabila kinerja produk memenuhi atau setidaknya melampaui harapan pelanggan.

Menurut (Putri et al., 2018) Tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan dikenal sebagai kepuasan. Kepuasan yang tinggi merupakan perlindungan terhadap kesalahan yang tidak dapat dihindari karena variasi dalam produksi jasa.

Menurut (Tijjang, 2020) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa riil atau aktual dengan kinerja sesuai harapan.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesis bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Jackson R.S. Weenas, 2013) Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Empat pilar keunggulan layanan yang saling berkaitan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan, dapat digabungkan untuk menciptakan keunggulan layanan.

Menurut (Junior et al., 2019) kualitas layanan merupakan perbandingan antara kualitas layanan yang diharapkan konsumen dan apa yang dirasakan konsumen. Berdasarkan pendapat ini, dapat diketahui bahwa kualitas layanan adalah memberikan layanan yang sempurna untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

Menurut (Cesariana et al., 2022) Kualitas pelayanan adalah keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi harapan sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesis bahwa kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu. Saat klien berada di perusahaan, kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan.

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel tinjauan pustaka ini adalah melakukan analisa mendalam artikel yang terdahulu yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat struktur berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan analisis artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat pola struktur berfikir rencana penelitian:

Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Logistik

Menurut (Sambodo Rio Sasongko, 2021) kepuasan pelanggan merupakan salah satu bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Ini karena mencapai kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan, seperti menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggannya, memberikan dasar yang baik atau membangun kepuasan pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga pelanggan lebih tertarik untuk membeli atau menggunakan produk perusahaan.

Konsep kepuasan pelanggan yang digunakan untuk menarik pelanggan. Untuk bertahan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik. Jika kepuasan pelanggan tercapai, hubungan antara bisnis dan pelanggan akan lebih baik, pelanggan akan menjadi lebih setia dan membuat rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. (Abdul Gofur, 2019)

Menurut jurnal yang telah dibaca peneliti, kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan pelanggan dipenuhi; jika ini terjadi, keluhan pelanggan akan berkurang dan kepuasan pelanggan secara tidak langsung akan meningkat. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi bisnis, khususnya dalam hal logistik, agar perusahaan dapat bersaing dengan kompetitornya. Pelanggan akan beralih ke perusahaan sejenis lainnya jika perusahaan tidak memenuhi harapan mereka. Kepuasan pelanggan berbeda dengan loyalitas pelanggan karena kepuasan pelanggan menunjukkan seberapa besar harapan pelanggan yang dipenuhi oleh perusahaan, sementara loyalitas pelanggan menunjukkan peluang atau kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian kembali dan aktivitas lainnya yang berkaitan dengan perusahaan. (Wardhani et al., 2020). Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap jasa logistik, jika kepuasan pelanggan dipersepsikan dengan baik maka, jasa logistik akan dipersepsikan baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Jasa Logistik

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 1967) Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan perusahaan, seperti ketepatan dan penyampaian, dan harapan perusahaan terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginannya.

Konsep kualitas pelayanan adalah standar kualitas yang harus dipahami ketika memberikan layanan kepada pelanggan. Kualitas produk barang atau jasa harus sesuai dengan standar yang diakui secara internasional, seperti standar ISO. Ketika sistem manajemen kualitas ISO 9001 diterapkan, konsep kualitas pelayanan tidak berubah. Dalam semua tindakan kualitas jasa, dari menemukan keinginan konsumen hingga memenuhi persyaratan mereka, elemen konsumen terlihat jelas. Memenuhi harapan pelanggan sebagai klien perusahaan jasa adalah tujuan akhirnya. (Rohman, 2019)

Salah satu elemen penting dalam pemasaran adalah kualitas layanan logistik, khususnya dalam industri jasa. Kualitas layanan pelanggan sudah menjadi ukuran utama dalam persaingan logistik. Bagaimana layanan logistik yang baik dapat memuaskan pelanggan dapat dijelaskan dalam banyak definisi. Perusahaan dapat menjadi kompetitif jika logistiknya unggul. Koordinator logistik dan departemen pemasaran dapat bekerja sama untuk mencapainya. (Wardhani et al., 2020).

Menurut jurnal yang sudah dibaca oleh peneliti, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap jasa logistik, jika kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik maka jasa logistik akan dipersepsikan baik.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Jasa Logistik

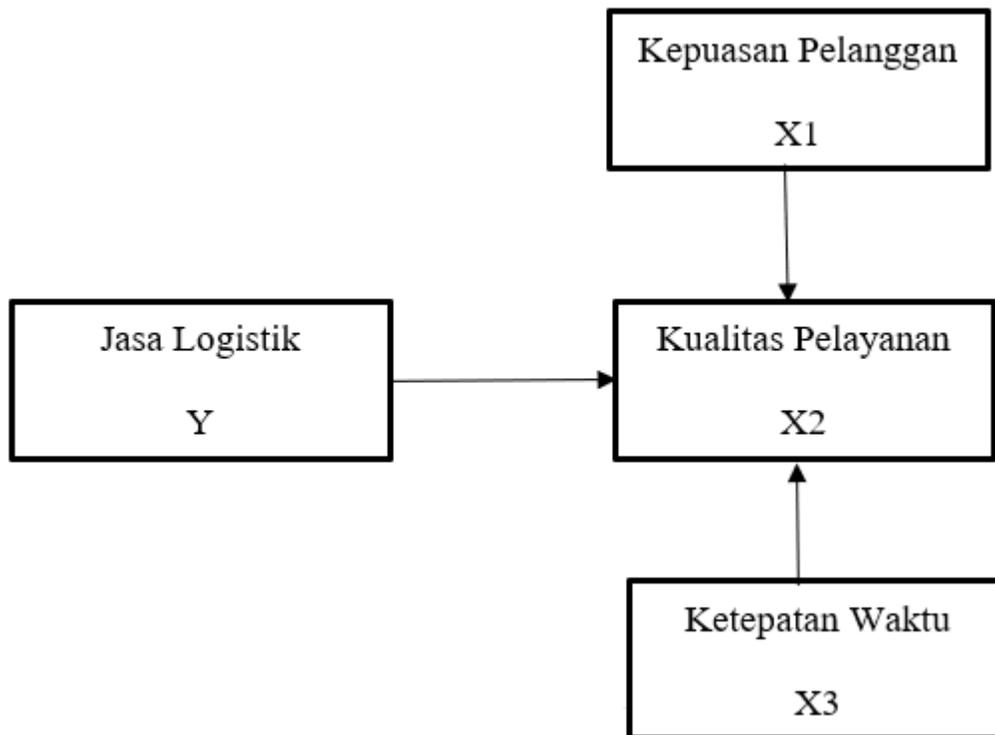
Menurut (Prakasa, 2021) Ketepatan waktu adalah kemampuan pemasok untuk mengirimkan produk tepat waktu, yang akan dinilai berdasarkan sejarah jarak antara pemasok dan perusahaan, kapasitas produksi, dan kemampuan pengiriman tepat waktu. Salah satu kunci keberhasilan perusahaan adalah pengiriman yang tepat waktu.

Bagi banyak perusahaan jasa, waktu adalah kendala utama dalam proses produksi mereka karena jika waktu tidak digunakan secara efektif, mereka akan kehilangan keuntungan. Sebaliknya, jika ada permintaan yang berlebihan, mereka tidak dapat mencukupi permintaan. Transportasi yang digunakan oleh jasa pengiriman barang seperti darat, udara, dan laut biasanya berkontribusi pada ketepatan waktu pengiriman. Kondisi cuaca, kemacetan selama proses pengiriman, dan faktor lain yang dapat menghambat pengiriman juga sering menjadi faktor yang menghambat alur pengiriman.

Menurut jurnal yang telah dibaca oleh peneliti ketepatan waktu berpengaruh terhadap jasa logistik, jika ketepatan waktu dipersepsikan dengan baik maka jasa logistik akan dipersepsikan baik.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan temuan rumusan masalah, penelitian terdahulu yang sangat relevan dan pembahasan penelitian, maka tersusun rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1.



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Jasa Logistik. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Jasa Logistik, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Jasa Logistik, diantaranya sebagai berikut:

- 1) x4: Loyalitas Pelanggan
- 2) x5: Pengaruh Harga
- 3) x6: Keamanan

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

- 1) Kepuasan Pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap Jasa Logistik
- 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Jasa Logistik
- 3) Ketepatan Waktu berpengaruh dan signifikan terhadap Jasa Logistik

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Bienstock, C. C., Mentzer, J. T., & Bird, M. M. (1997). Measuring physical distribution service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(1), 31–44. <https://doi.org/10.1007/BF02894507>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Dwiatmoko, H. (2018). Peran Perkeretaapian Dalam Menunjang Sistem Logistik Nasional. *Agustus*, 18(2), 87–96.
- FX Adi Purwanto. (n.d.). *Manajemen Pemasaran Kepelabuhanan.pdf.crdownload*.
- Imawan, Z. N., & Sucento, B. (2013). Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 1(2), 3.
- Jackson R.S. Weenas. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jackson R.S. Weenas - KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SPRING BED COMFORTA*, 1(4), 607–618. <https://doi.org/2303-1174>
- Jaya Sakti, B., & Manajemen, J. (2018). PELANGGAN (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Junior, O. M. S., Areros, W. A., & Pio, R. J. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 1. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9>
- Kasengkang, R. A., Nangoy, S., & Sumarauw, J. (2016). Analisis Logistik (Studi Kasus pada Pt. Remenia Satori Tepas-Kota Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 750–759.
- Loring, J. (2007). Variations on a green. *Architectural Digest*, 64(6), 100–113.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.18390>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prakasa. (2021). *Pengaruh ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada JNE Express kras kediri)*. 17(2), 15–31.
- Putri, K. I. N. S., Nurcaya, & Nyoman, I. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Rohman, T. (2019). Landasan Teori, Kualitas Layanan. *Psikologi Perkembangan, October 2013*, 1–224.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

- Siregar, V. M. M. (2018). SISTEM INFORMASI PENDATAAN LOGISTIK AKTIVA TETAP PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk KANTOR CABANG PEMATANGSIANTAR. *Sistemasi*, 7(3), 250. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v7i3.386>
- Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>
- Tjiptono dan Chandra, 2012. (1967). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 14–35.
- Wardhani, C. A., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik Menggunakan Structural Equation Model. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 56–68. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v8i1.5761>