



DOI: <https://doi.org/10.38035/jstl.v3i3>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pengiriman Cargo

Fikri Hidayatullah<sup>1</sup>, Muhammad Tohir<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Transportasi Darat, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [fikrihidayatullah097@gmail.com](mailto:fikrihidayatullah097@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, [Muhhammad.tohir68@yahoo.com](mailto:Muhhammad.tohir68@yahoo.com)

Corresponding Author: [fikrihidayatullah097@gmail.com](mailto:fikrihidayatullah097@gmail.com)<sup>1</sup>

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

**Keyword:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Penanganan Keluhan

**Abstract:** *The Influence of Service Quality, Timely Delivery and Complaint Handling on Customer Satisfaction 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 influence between independent variables on the dependent variable that will be used in further research. The research object in online media libraries, Google Scholar, Mendeley and other online journal media. The research method with library research is sourced from e-books and open access e-journals. The analysis uses a qualitative descriptive approach. The results of this article: 1) Service Quality influences Customer Satisfaction; 2) Timely Delivery influences Customer Satisfaction; and 3) Complaint Handling influences Customer Satisfaction*

**Keyword:** *Customer Satisfaction, Service Quality, Delivery Timeliness, Complaint Handling*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang Masalah.

Penyelenggaraan layanan pada layanan pengiriman cargo, tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan pengiriman barang menuju tujuan akhir. Penilaian

pelanggan juga dibentuk oleh pengalaman yang dirasakan langsung selama keseluruhan tahapan pengiriman berlangsung. Mulai dari awal pelayanan yang diberikan, kelancaran pengurusan administrasi, hingga kondisi barang pada saat diterima, seluruh rangkaian tersebut menjadi dasar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu layanan yang disediakan oleh perusahaan pengiriman.

Secara umum, pelanggan jasa pengiriman cargo memiliki ekspektasi yang bersifat mendasar namun krusial. Pelayanan yang baik diharapkan dapat diterima, proses pengiriman diharapkan berjalan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Serta kepastian penanganan diharapkan tersedia apabila terjadi kendala. Ketika pelayanan dinilai kurang tanggap, informasi yang disampaikan tidak memadai, atau bantuan dari petugas tidak diberikan secara optimal, rasa ketidakpuasan cenderung muncul. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk tingkat Kepuasan Pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, perhatian pelanggan juga diartikan pada ketepatan waktu pengiriman. Dalam banyak situasi, jadwal pengiriman dijadikan acuan untuk menunjang aktivitas bisnis maupun kebutuhan lainnya. Apabila pengiriman tidak dilakukan sesuai dengan waktu yang direncanakan, rencana pelanggan dapat terganggu dan penilaian negatif terhadap penyedia jasa pengiriman dapat terbentuk. Oleh karena itu ketepatan waktu pengiriman sering dijadikan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kinerja layanan pengiriman cargo.

Di sisi lain, proses pengiriman cargo tidak selalu dapat berlangsung tanpa hambatan. Berbagai permasalahan, seperti keterlambatan, ketidaktepatan prosedur, maupun perbedaan kondisi barang, berpotensi menimbulkan keluhan dari pelanggan. Dalam kondisi tersebut, tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh cara keluhan tersebut ditangani. Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, jelas, dan adil dapat mengurangi ketidakpuasan serta menjaga kepercayaan pelanggan. Sebaliknya, keluhan yang tidak ditangani secara tepat berpotensi memperburuk persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk pengalaman pelanggan secara menyeluruh.

Berdasarkan pengalaman empirik banyak mahasiswa dan author yang kesulitan dalam mencari artikel pendukung untuk karya ilmiahnya sebagai penelitian terdahulu atau sebagai penelitian yang relevan. Artikel yang relevan di perlukan untuk memperkuat teori yang diteliti, untuk melihat hubungan atau pengaruh antar variabel dan membangun hipotesis. Artikel ini membahas pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan, suatu studi literature review dalam bidang ilmu.

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

## **METODE**

Penulisan artikel Metode Literature Review ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kajian Pustaka (*library research*) yang dipadukan dengan metode *Systematic Literature Review (SLR)*, proses analisis dilakukan secara kualitatif, dengan memanfaatkan temuan-temuan yang diperoleh dari aplikasi online *Google Scholar*, *Mendeley* dan media jurnal online lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

Metode *Systematic Literature Review (SLR)* dipahami sebagai suatu tahapan sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi, menilai dan menafsirkan semua hasil penelitian yang telah tersedia secara menyeluruh. dengan tujuan untuk menyediakan jawaban untuk pertanyaan penelitian secara spesifik.

Dalam pelaksanaan analisis kualitatif, penggunaan kajian pustaka harus dilakukan dengan memperhatikan konsisten terhadap asumsi-asumsi metodologis yang digunakan pendekatan dipilih karena karakteristik penelitian ini bersifat eksploratif. Sehingga memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang dikaji berdasarkan temuan temuan literatur yang relevan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Berdasarkan pemahaman terhadap latar belakang, tujuan penelitian dan metode yang diterapkan, maka hasil artikel ini disajikan sebagai berikut:

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut kotler dan keller (2009) dalam (Indriyati, 2020) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai kondisi emosional yang terbentuk melalui proses perbandingan antara hasil kinerja yang dirasakan dengan harapan yang telah dimiliki sebelumnya, sehingga dari proses tersebut dapat muncul perasaan puas atau tidak puas sebagai konsekuensi dari proses evaluasi tersebut. Dalam konteks jasa pengiriman, Kepuasan Pelanggan mencerminkan penilaian menyeluruh pelanggan terhadap pengalaman layanan yang diterima selama proses pengiriman berlangsung.

Kepuasan Pelanggan dipandang sebagai bentuk respons evaluatif pelanggan yang muncul setelah produk atau layanan yang digunakan dinilai mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen secara memadai (Ayunani et al., 2023)

Kepuasan Pelanggan merupakan aspek yang berkaitan dengan proses penilaian pelanggan terhadap sejauh mana produk atau layanan yang diterima mampu memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Ketika tingkat Kepuasan Pelanggan tercapai, perusahaan dapat memperoleh berbagai manfaat, antara lain terbangunnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, terciptanya dasar yang kuat dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan potensi rekomendasi positif dari pelanggan kepada pihak lain. Kondisi tersebut menjadi strategi yang menguntungkan bagi perusahaan karena mampu menumbuhkan minat yang berkelanjutan dari pelanggan untuk memilih dan menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan (Herdiyanto et al., 2024)

Berdasarkan beberapa definisi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh para ahli dan literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil proses evaluasi pelanggan terhadap kinerja layanan yang dimiliki, sehingga membentuk tingkat kepuasan yang dimiliki, sehingga membentuk tingkat Kepuasan tertentu yang berpengaruh terhadap sikap dan perilaku pelanggan selanjutnya.

Berdasarkan hasil sintesis dari beberapa penelitian terdahulu yang direview, kepuasan pelanggan umumnya diukur melalui beberapa dimensi atau indikator utama. Menurut tjiptono (2010) dalam (Taufik Khurrohman, 2023) Kepuasan Pelanggan dapat diidentifikasi melalui tiga indikator utama :

1. Kesesuaian Harapan  
Yaitu tingkat kecocokan antara kinerja produk atau layanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan kinerja yang benar benar dirasakan.
2. Minat Berkunjung kembali  
Yaitu mencerminkan ketersediaan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang sama.
3. Ketersediaan untuk Merekomendasikan  
Yaitu menunjukkan kemauan pelanggan dalam menyampaikan pengalaman penggunaan produk atau layanan kepada orang lain, seperti teman atau anggota keluarga.

Berdasarkan hasil sintesis literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi, indikator, serta faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan meliputi kualitas pelayanan yang dirasakan, ketepatan waktu dalam penyampaian layanan, serta efektivitas perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan. Ketiga faktor tersebut saling berhubungan dalam membentuk pengalaman pelanggan secara menyeluruh dan berperan penting dalam menentukan tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap layanan jasa yang diberikan.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Goetsch & Davis dalam (Dewantoro et al., 2020) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu keadaan yang terus berkembang, yang mencakup keterkaitan antara produk, jasa, sumber daya manusia, proses kerja, serta lingkungan operasional, dimana seluruh unsur tersebut diarahkan untuk mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.

Menurut Endar Soegiarto (1999:36) dalam (Primadi et al., 2024) pelayanan dapat dipahami sebagai bentuk tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain, baik konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, maupun penumpang, tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan yang dihasilkan merupakan pengalaman subjektif yang hanya dapat dirasakan melalui interaksi antara pihak yang memberikan pelayanan dan pihak yang menerima pelayanan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya diawali dari pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang pada akhirnya bermuara pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tersebut secara konsisten, hal ini menunjukkan bahwa penilaian atas kualitas semata-mata ditentukan dari sudut pandang penyedia layanan, melainkan, lebih ditentukan oleh persepsi pelanggan sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan mencerminkan evaluasi menyeluruh pelanggan terhadap tingkat keunggulan layanan yang dirasakan (Herdiyanto et al., 2024)

Berdasarkan berbagai definisi dan kajian literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil evaluasi pelanggan terhadap keseluruhan proses pelayanan yang diterima, baik yang berkaitan dengan interaksi personal, mekanisme pelayanan, maupun dukungan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan.

Hasil sintesis dari sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan umumnya diukur melalui beberapa dimensi atau indikator utama. Mengacu pada konsep kualitas pelayanan yang banyak digunakan dalam penelitian jasa, kualitas pelayanan melalui lima indikator yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988;1991)

1. Keandalan  
Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada pelanggan.
2. Daya tanggap  
Yaitu menggambarkan ketersediaan dan kecepatan pihak perusahaan dalam memberikan bantuan serta merespon kebutuhan dan permintaan pelanggan secara tepat waktu.
3. Jaminan  
Yaitu berkaitan dengan tingkat pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan karyawan dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
4. Empati  
Yaitu menunjukkan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan secara individual dan personal.
5. Bukti fisik  
Mencakup kondisi fasilitas, peralatan, teknologi pendukung, serta penampilan karyawan yang dapat diamati secara langsung oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil sintesis literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi, indikator, dan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi kompetensi sumber daya manusia, efektivitas sistem dan prosedur pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kemampuan perusahaan dalam memahami dan merespon kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik akan membentuk pengalaman positif pelanggan dan berkontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan pada layanan pengiriman cargo.

### **Ketepatan Waktu Pengiriman**

Menurut Pujawan dalam (Dewantoro et al., 2020) Ketepatan Waktu Pengiriman didefinisikan sebagai kemampuan pemasok dalam menyampaikan paket atau barang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Tingkat ketepatan waktu pengiriman yang baik, yang ditandai dengan rendahnya keterlambatan pengiriman, akan mempengaruhi penilaian perusahaan terhadap kinerja pemasok, terutama yang berkaitan dengan kapasitas produksi serta kemampuan sistem distribusi dalam memastikan pengiriman dilakukan secara tepat waktu.

Ketepatan Waktu Pengiriman didefinisikan sebagai rentang waktu yang dibutuhkan sejak pelanggan melakukan pemesanan hingga barang diterima oleh pelanggan. Informasi mengenai estimasi waktu kedatangan dan realisasi pengantaran sering dijadikan sebagai indikator evaluasi oleh pelanggan dalam menilai kualitas layanan jasa pengiriman. (Taufik Khurrohman, 2023)

Berdasarkan hasil sintesis dari berbagai literatur yang direview, ketepatan waktu pengiriman dipengaruhi oleh beberapa dimensi dan indikator utama yang berkaitan dengan kinerja operasional perusahaan jasa pengiriman. Dimensi tersebut mencerminkan kemampuan perusahaan dalam merencanakan, mengelola, dan merealisasikan proses distribusi secara efisien sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pelanggan.

Menurut Aminah (2017) dalam (Taufik Khurrohman, 2023) ketepatan waktu pengiriman barang dapat dijelaskan melalui tiga indikator utama.

1. Jenis dan sarana transportasi  
Yang dimanfaatkan oleh pihak pengirim untuk memastikan barang dapat sampai kepada penerima sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh pelanggan.
2. Estimasi waktu  
Kesesuaian antara waktu pengiriman yang dijanjikan dengan waktu aktual barang diterima oleh pelanggan.
3. Jarak pengiriman  
Yang merujuk pada jarak tempuh dari lokasi pengirim ke lokasi penerima, karena jarak mempengaruhi kecepatan dan ketepatan waktu pengiriman barang.

Berdasarkan hasil sintesis dari berbagai literatur yang direview, ketepatan waktu pengiriman dalam layanan jasa pengiriman barang dapat dipahami sebagai kemampuan perusahaan dalam memastikan barang sampai kepada pelanggan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Ketepatan waktu pengiriman tersebut tercermin melalui penggunaan sarana transportasi yang memadai, ketepatan estimasi waktu penerimaan, serta jarak pengiriman yang mampu dikelola secara efektif. Ketiga indikator tersebut saling berkaitan dan berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap keandalan layanan pengiriman, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan.

### **Penanganan Keluhan**

Keluhan didefinisikan sebagai bentuk ungkapan ketidakpuasan pelanggan yang muncul akibat ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang diterima, baik yang disebabkan oleh tindakan maupun ketidakhadiran tindakan dari pihak penyedia layanan, sehingga berdampak langsung pada pengalaman pelanggan (Wirakanda & Putri, 2020)



Secara etimologis, istilah keluhan berasal dari kata “keluh” yang menggambarkan adanya perasaan tidak menyenangkan. Dalam konteks layanan, keluhan sering kali dipersepsikan sebagai sesuatu yang berdampak negatif bagi perusahaan maupun pelanggan, karena kerap dikaitkan dengan kesalahan pelayanan, permasalahan operasional, tekanan psikologis, fruktasi, konflik, hingga tuntutan atau permintaan kompensasi (Indriani & Prana, 2024)

Berdasarkan hasil sintesis dari berbagai literatur yang direview, penanganan keluhan pelanggan merupakan proses sistematis yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam merespons, mengelola, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara efektif. Penanganan keluhan yang baik tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada upaya memulihkan kepercayaan dan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan sintesis literatur, khususnya merujuk pada (Indriani & Prana, 2024) serta didukung oleh (Wirakanda & Putri, 2020), indikator penanganan keluhan meliputi:

1. Kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan,
2. Ketepatan solusi dalam menyelesaikan keluhan,
3. Sikap dan komunikasi petugas layanan,
4. Kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan,
5. Empati petugas dalam memahami kebutuhan,

Berdasarkan hasil sintesis literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan berorientasi pada pelanggan akan meningkatkan kesesuaian harapan, mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali layanan, serta meningkatkan kesesuaian harapan, mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali layanan, serta meningkatkan ketersediaan pelanggan dalam merekomendasikan perusahaan jasa pengiriman kepada pihak lain. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wirakanda & Putri, 2020) serta (Indriani & Prana, 2024) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

### Review Artikel Relevan

Artikel-artikel yang relevan dianalisis sebagai dasar dalam perumusan hipotesis penelitian dengan menelaah temuan penelitian sebelumnya serta membandingkan kesamaan dan perbedaan dengan rencana penelitian ini, sebagaimana dirangkum dalam tabel 1:

**Tabel 1: Hasil Penelitian Relevan**

No	Author (Tahun)	Hasil Riset Terdahulu	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	H
1	(Dewantoro et al., 2020)	Kualitas Pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan, kepuasan, dan pelanggan	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif	H1
2	(Herdiyanto et al., 2024)	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan yang selanjutnya berdampak pada loyalitas pelanggan	Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sama	Menambahkan variabel kepercayaan dan loyalitas pelanggan	H1
3	(Taufik Khurrohman, 2023)	Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	Sama-sama menganalisis ketepatan waktu pengiriman	Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif	H2

			terhadap kepuasan pelanggan		
4	(Shahirah et al., 2024)	Ketepatan Waktu Pengiriman berpegaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kepuasan Pelanggan	Menambahkan variabel biaya pengiriman	H2
5	(Wirakanda & Putri, 2020)	Penanganan Keluhan yang dilakukan secara efektif berpegaruh positif dan terhadap Kepuasan Pelanggan	Sama sama meneliti penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan	Objek penelitian	H3
6	(Indriani & Prana, 2024)	Penanganan Keluhan pelanggan yang cepat dan tepat mampu meningkatkan Kepuasan Pelanggan	Variabel Penanganan Keluhan dan Kepuasan Pelanggan sama	Fokus pada strategi penanganan keluhan	H3

## Pembahasan

Pembahasan dalam artikel *literature review ini* adalah disusun berdasarkan hasil telaah terhadap artikel-artikel yang relevan dengan variabel penelitian, fokus pembahasan diarahkan pada hubungan antara kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman cargo

Setiap variabel dibahas dengan mengaitkan konsep teoritis dan temuan penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar dalam perumusan hipotesis penelitian:

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kualitas Pelayanan mencerminkan sejauh mana perusahaan jasa mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam jasa pengiriman cargo, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari keberhasilan pengiriman barang, tetapi juga dari proses pelayanan yang dirasakan pelanggan, seperti kejelasan informasi, sikap petugas, serta kemudahan dalam memperoleh layanan.

Prinsip utama Kualitas Pelayanan menekankan pada keandalan layanan, daya tanggap petugas, jaminan keamanan, dan kepastian layanan, empati terhadap pelanggan serta dukungan bukti fisik yang dapat dirasakan secara langsung. Apabila kelima aspek tersebut dipersepsikan dengan baik oleh pelanggan, maka pengalaman layanan yang diterima akan dinilai positif.

Hasil review artikel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ketika kualitas pelayanan dipersepsikan baik, pelanggan cenderung merasa bahwa layanan yang diterima telah sesuai dengan harapan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut tercermin melalui kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan, minat untuk menggunakan kembali jasa pengiriman, serta kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan meliputi kompetensi sumber daya manusia, efektivitas sistem dan prosedur pelayanan, kejelasan informasi, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, manajemen perusahaan jasa pengiriman perlu memastikan konsistensi pelayanan, meningkatkan kemampuan petugas layanan, serta menjaga standar pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Dewantoro et al., 2020) dan (Herdiyanto et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman.

### **Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Ketepatan Waktu Pengiriman merupakan kemampuan perusahaan jasa pengiriman dalam memastikan barang sampai kepada pelanggan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Dalam layanan pengiriman cargo, ketepatan waktu memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan aktivitas pelanggan, baik untuk kepentingan bisnis maupun kebutuhan pribadi.

Prinsip Ketepatan Waktu Pengiriman menekankan pada keakuratan estimasi waktu, keandalan sistem distribusi, serta kemampuan perusahaan dalam mengelola proses pengiriman secara efisien. Ketepatan waktu pengiriman yang baik menunjukkan bahwa perusahaan mampu mengendalikan operasional pengiriman dengan efektif.

Berdasarkan hasil review artikel, Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, ketika barang diterima sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, pelanggan akan menilai layanan pengiriman sebagai layanan yang dapat diandalkan. Kondisi ini meningkat, jika Kepuasan Pelanggan yang tercermin dari terpenuhinya harapan, munculnya kepercayaan terhadap penyedia jasa, serta keinginan untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Faktor faktor yang mempengaruhi Ketepatan Waktu Pengiriman meliputi jenis dan sarana transportasi yang digunakan, ketepatan estimasi waktu pengiriman, serta jarak pengirim. Pengelolaan ketiga faktor tersebut secara optimal akan membantu dalam menjaga konsistensi ketepatan waktu pengiriman.

Hasil pembahasan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Taufik Khurrohman, 2023) serta (Shahirah et al., 2024) yang menyimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman.

### **Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Penanganan Keluhan merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam merespons dan menyelesaikan keluhan pelanggan yang timbul akibat ketidaksesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Dalam jasa pengiriman cargo, keluhan dapat muncul akibat keterlambatan pengiriman, perbedaan kondisi barang, maupun kurangnya kejelasan informasi layanan.

Prinsip Penanganan Keluhan yang efektif mencakup kecepatan dalam merespons keluhan, ketepatan solusi yang diberikan, sikap dan komunikasi petugas layanan, kejelasan informasi, serta empati terhadap pelanggan. Penanganan keluhan yang dilakukan dengan baik tidak hanya bertujuan menyelesaikan masalah, tetapi juga memulihkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil review artikel. Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, apabila keluhan pelanggan ditangani secara cepat, jelas, dan adil, maka ketidakpuasan yang muncul dapat diminimalkan, bahkan berpotensi meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Kepuasan tersebut tercermin dari kesesuaian harapan pelanggan, minat untuk menggunakan kembali layanan, serta kesediaan untuk merekomendasikan perusahaan jasa pengiriman kepada pihak lain.

Faktor faktor yang mempengaruhi Penanganan Keluhan meliputi sistem layanan pengaduan, kompetensi petugas layanan, serta kebijakan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa pengiriman perlu membangun sistem

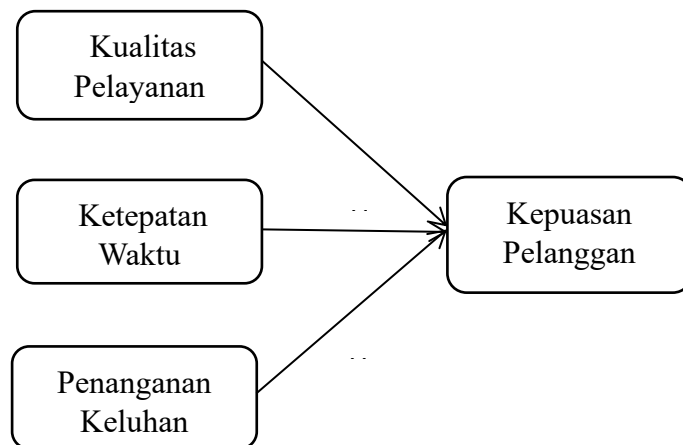


penangan keluhan yang terstruktur dan berorientasi pada pelanggan guna menjaga tingkat kepuasan pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Wirakanda & Putri, 2020) serta (Indriani & Prana, 2024) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

### Rerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian relevan dan pembahasan, maka di peroleh kerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1.



Gambar 1: Rerangka Konseptual

Berdasarkan gambar Kerangka konseptual di atas, maka: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain dari tiga variabel exogen yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, masih banyak variabel lain, diantaranya adalah:

- 1) Citra Merek : (Puji Isyanto, 2022)
- 2) Fasilitas : (Brillyan Jaya Sakti, 2018)
- 3) Tarif Pengiriman : (Utomo et al., 2024)

### KESIMPULAN

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

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.  
Pelayanan yang diberikan secara andal, responsif, serta didukung oleh sikap profesional petugas dan fasilitas yang memadai akan membentuk persepsi positif pelanggan, sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat.
- 2) Ketepatan Waktu Pengiriman berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.  
Kemampuan perusahaan dalam memastikan barang diterima sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan jasa pengiriman.
- 3) Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.  
Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan disertai dengan komunikasi yang baik mampu meminimalkan ketidakpuasan pelanggan serta berkontribusi dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Bahwa kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan penanganan keluhan merupakan faktor faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa pengiriman cargo dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketiga variabel tersebut dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengembangan model penelitian empiris pada penelitian selanjutnya.

## REFERENSI

- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). *Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. 21, 290–299.
- Brillyan Jaya Sakti, M. (2018). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 7, 1–9.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TRACKING SISTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE*. 1(1), 278–293.
- Herdiyanto, D., Pratama, Y. F., Fajrin, A. F., Putri, A. A., & Dwy, L. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan , Penanganan Keluhan , Persepsi Harga , dan Komunikasi Interpersonal melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Senastitan Iv*, 1–8.
- Indriani, D., & Prana, R. R. (2024). *MENANGANI KELUHAN PELANGGAN PADA JNE*. 11(2), 45–52.
- Indriyati. (2020). *Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Melalui Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Aplikasi Grab*. 6(3), 265–274.
- Primadi, A., Tohir, M., & Sadin, M. S. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Penerapan Teknologi Serta Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI*. 2(1), 30–39.
- Puji Isyanto, K. W. (2022). *Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan*. 6(April), 2101–2111.
- Shahirah, R. A., Suyatno, A., & Rahmawati, E. D. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KETEPATAN WAKTU PADA PENGIRIMAN SERTA BIAYA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI HERONA EXPRESS PADA AGEN SOLO*. 1192, 926–935.
- Taufik Khurrohman, M. R. J. (2023). *Pengaruh Harga , Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen Sumber : Top Brand Indeks*. 2(2), 142–153.
- Utomo, W. T., Ibnu, F., & Sukono, F. (2024). *Pengaruh Tarif Pengiriman , Kualitas Pelayanan , Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT . Citra Van Titipan Kilat ( TIKI ) Semarang*. 2(1), 41–52.
- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). *ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN ( STUDI KASUS DI KANTOR POS BANDUNG 40000 )*. 10, 1–11.