

Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Aperianto Zega <sup>1\*</sup>, Aferiaman Telaumbanua <sup>2</sup>, Nov Elhan Gea <sup>3</sup>, Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea <sup>4</sup>

<sup>1\*,2,3,4</sup> Universitas Nias, Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Corresponding Email : [apezack226@gmail.com](mailto:apezack226@gmail.com) <sup>1\*</sup>

**Abstrak.** Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Distribusi Pengiriman Barang dan mengetahui faktor-faktor penghambat dalam layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian 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. Terdapat beberapa faktor penghambat yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan distribusi di J&T Express Lotu. Faktor pertama adalah keterlambatan pengiriman, kualitas pelayanan, kurangnya transparansi dalam proses pengiriman, keterbatasan variasi layanan, kurangnya komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan; Distribusi; Pengiriman Barang.

**Abstract.** The purpose of the study is to determine Customer Satisfaction with Goods Delivery Distribution Services and to determine the inhibiting factors in goods delivery distribution services at J&T Express Lotu, North Nias Regency. The research method used is a qualitative research type using data collection techniques, namely observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that Customer Satisfaction with goods delivery distribution services at J&T Express Lotu still faces various challenges. The main factors that influence customer satisfaction include punctuality of delivery, quality of service, transparency of information in the delivery process, variety of services available, and communication between customers and service officers. There are several inhibiting factors that cause customer dissatisfaction with distribution services at J&T Express Lotu. The first factor is late delivery, quality of service, lack of transparency in the delivery process, limited variety of services, lack of communication between customers and service officers.

**Keywords:** Customer Satisfaction; Distribution; Delivery of Goods.

## Pendahuluan

Kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang dapat diukur berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dan pengalaman yang diterima selama proses pengiriman. Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana perusahaan dapat memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan, seperti kecepatan, keamanan, dan akurasi pengiriman barang. Perusahaan yang mampu memenuhi standar tinggi dalam aspek-aspek ini cenderung memperoleh pelanggan yang lebih loyal, yang pada akhirnya dapat memperkuat daya saing dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Layanan distribusi yang efisien berperan penting untuk memastikan barang sampai ke pelanggan dalam kondisi yang baik dan tepat waktu. Christopher (2018) menjelaskan bahwa ketepatan waktu dan pengiriman yang aman merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan. Apabila pengiriman tidak sesuai dengan harapan, hal ini dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan dan merusak reputasi perusahaan. Kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan pengiriman, namun juga oleh transparansi informasi, kualitas layanan pelanggan, dan fleksibilitas layanan yang ditawarkan.

Parasuraman (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan berperan dalam mengelola harapan mereka. J&T Express Cabang Lotu, yang terletak di Kabupaten Nias Utara, merupakan salah satu cabang yang menyediakan layanan distribusi pengiriman barang dengan tujuan untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien. Namun, perusahaan ini dihadapkan pada beberapa tantangan dalam memenuhi harapan pelanggan, terutama yang berkaitan 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, khususnya di daerah yang memiliki akses jalan yang buruk atau rusak. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan

pelanggan, terutama ketika barang yang dikirim memiliki urgensi tinggi atau nilai yang tinggi. Ketidakpastian dalam pengiriman barang yang seharusnya tiba tepat waktu dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak dihargai dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap perusahaan. Selain itu, keluhan terkait kurir yang enggan mengantarkan barang ke alamat yang jauh atau sulit dijangkau juga menjadi salah satu tantangan yang perlu diatasi oleh J&T Express Cabang Lotu. Keterbatasan rute pengiriman, baik karena kondisi geografis maupun infrastruktur jalan yang belum memadai, menjadi hambatan yang perlu segera diselesaikan. Dalam hal ini, perusahaan perlu menyediakan jalur alternatif dan meningkatkan sistem pelacakan yang lebih transparan agar setiap pengiriman dapat dipantau secara real-time oleh pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Cabang Lotu, Kabupaten Nias Utara, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan layanan distribusi tersebut.

## Tinjauan Literatur

### Kepuasan Pelanggan

Oliver (2020:45) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan subjektif yang muncul ketika pelanggan membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan mereka. Kepuasan ini sangat bergantung pada sejauh mana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Zeithaml dan Bitner (2021:28) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang dilakukan setelah penggunaan produk atau layanan, di mana evaluasi ini mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi. Konsep kepuasan pelanggan melibatkan perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja produk atau layanan. Para ahli sepakat bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang besar terhadap loyalitas dan keputusan pembelian di masa depan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memahami dan secara konsisten memenuhi ekspektasi pelanggan, serta terus-menerus melakukan evaluasi dan perbaikan

terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan. Menurut Keller (2019:59), terdapat beberapa dimensi yang membentuk kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Kualitas Produk dan Layanan
- 2) Kinerja Pelayanan
- 3) Harga dan Nilai
- 4) Pengalaman Pelanggan
- 5) Citra dan Reputasi Merek

Kumar dan Shah (2021) mengidentifikasi beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dari kepuasan pelanggan, antara lain: a) Loyalitas pelanggan, b) Rekomendasi positif dan pemasaran dari mulut ke mulut (Word-of-Mouth), c) Pengurangan biaya operasional, d) Peningkatan kinerja finansial, e) Inovasi produk dan layanan, f) Keunggulan kompetitif, serta g) Pengurangan turnover karyawan.

### Konsep Distribusi

Menurut Kotler dan Keller (2019:34), distribusi adalah serangkaian kegiatan yang mengatur jalur produk dari pabrik hingga konsumen akhir. Proses ini mencakup pemilihan saluran distribusi yang tepat, manajemen rantai pasokan, serta pengaturan strategi pemasaran untuk memastikan produk mencapai konsumen dengan biaya yang efisien. Christopher (2022:43) menyatakan bahwa distribusi adalah proses logistik yang bertujuan untuk memastikan produk yang tepat tersedia di tempat dan waktu yang sesuai dengan biaya minimal. Proses distribusi ini melibatkan koordinasi antara berbagai pihak dalam rantai pasokan serta penggunaan teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional. Kumar *et al.* (2019:70) mengungkapkan bahwa tujuan distribusi dalam konteks manajemen logistik dan manajemen rantai pasokan (*supply chain management*) mencakup berbagai aspek, di antaranya:

- 1) Peningkatan Efisiensi Operasional
- 2) Peningkatan Kepuasan Pelanggan
- 3) Pengelolaan Risiko dan Keberlanjutan
- 4) Peningkatan Visibilitas dan Transparansi
- 5) Pengembangan Teknologi dan Inovasi

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi observasi langsung, wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, serta dokumentasi yang mencakup data sekunder yang relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya, analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk yang sistematis dan mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan untuk memperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan hambatan dalam layanan distribusi pengiriman barang.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

#### Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express Cabang Lotu sangat tinggi. Hal ini terlihat jelas dari wawancara dengan tiga informan, yakni Yanti Zega, Firman Telaumbanua, dan Sri Gea. Para informan secara umum menyatakan bahwa layanan pengiriman J&T Express mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi mereka, khususnya dalam hal kecepatan pengiriman, keamanan barang, kemudahan pelacakan, dan kualitas pelayanan kurir. Dari segi kecepatan pengiriman, pelanggan merasa puas karena paket umumnya tiba tepat waktu, baik untuk pengiriman dalam kota maupun antar kota. Yanti Zega mengungkapkan bahwa pengirimannya selalu tiba sesuai estimasi dan dalam kondisi aman. Firman Telaumbanua dan Sri Gea juga mengakui kecepatan layanan yang baik, meskipun ada keterlambatan minor untuk daerah terpencil. Namun, keterlambatan ini dianggap tidak signifikan dan masih dalam batas yang wajar.

Kualitas pelayanan kurir juga menjadi salah satu aspek yang sangat diapresiasi. Para pelanggan menilai kurir J&T Express bersikap ramah, profesional, dan informatif. Hal ini memberikan rasa dihargai yang meningkatkan kepuasan emosional pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Zhao *et al.* (2021) yang menyebutkan pentingnya aspek emosional dalam membentuk loyalitas pelanggan. Dalam perbandingan dengan penyedia jasa kurir lainnya, ketiga responden sepakat bahwa J&T Express memiliki sejumlah keunggulan, terutama dalam hal kecepatan, harga yang kompetitif, dan sistem pelacakan yang efisien. Yanti Zega khususnya menyoroti konsistensi layanan J&T Express dibandingkan dengan penyedia layanan lainnya, sementara Sri Gea menekankan kemudahan pelacakan sebagai nilai tambah yang membedakan J&T Express. Penelitian ini juga mencatat bahwa tidak ada pengaduan resmi yang pernah diajukan oleh responden terkait J&T Express. Meskipun ada keterlambatan, para responden tidak merasa perlu untuk mengajukan komplain karena keterlambatan tersebut selalu disertai komunikasi yang baik dan pemberitahuan yang transparan dari pihak J&T Express. Hal ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam mengelola ekspektasi dan memberikan pengalaman pelanggan yang positif. Selain itu, tingkat kenyamanan dalam menggunakan layanan J&T Express juga sangat tinggi. Para responden merasa nyaman karena proses pengiriman yang efisien, pelacakan yang mudah, serta pelayanan yang profesional. Faktor-faktor ini mendorong pelanggan untuk tetap loyal dan merekomendasikan layanan J&T Express kepada orang lain. Hasil temuan ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Lovelock & Wirtz (2020), yang menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Keandalan, kecepatan, komunikasi yang efektif, dan pelayanan yang konsisten merupakan elemen-elemen penting yang berhasil diterapkan oleh J&T Express dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa J&T Express Cabang Lotu berhasil memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional pelanggan, tetapi juga kebutuhan

emosional, yang pada akhirnya menciptakan tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi di antara pelanggannya.

### **Distribusi**

Hasil penelitian mengenai sistem distribusi di J&T Express Cabang Lotu menunjukkan bahwa perusahaan telah mengembangkan strategi operasional yang efektif dan terkoordinasi untuk memastikan pengiriman barang tepat waktu, andal, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan supervisor, admin, dan kurir, ditemukan bahwa seluruh elemen operasional berperan penting dalam menjaga kualitas distribusi.

### **Waktu Pengiriman**

Waktu pengiriman menjadi indikator utama keberhasilan distribusi. Supervisor Ikrar Muslim Piliang menekankan pentingnya pemantauan jadwal dan rute pengiriman, serta pengambilan keputusan cepat apabila terjadi kendala. Admin, seperti Susilawati Zega, memastikan bahwa data pengiriman diinput dengan akurat dan pelanggan selalu mendapatkan informasi terbaru mengenai status pengiriman. Para kurir, termasuk Lukman Waruwu, Bin Arfan Telaumbanua, dan Rahmat Saleh Zebua, menunjukkan kedisiplinan yang tinggi dalam mengikuti jadwal dan merencanakan rute yang efisien untuk memastikan ketepatan waktu. Semua pihak berperan dalam menjaga keandalan waktu pengiriman dengan menerapkan komunikasi intensif dan responsif terhadap perubahan kondisi di lapangan.

### **Keandalan Pengiriman**

Keandalan distribusi dijaga dengan sistem verifikasi dan pelacakan yang ketat. Supervisor memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam pencatatan alamat dan kondisi barang sebelum pengiriman dilakukan. Admin bertugas untuk memverifikasi setiap data pengiriman dan memberikan klarifikasi apabila terdapat informasi yang tidak jelas. Sementara itu, para kurir berkomitmen untuk memeriksa alamat dan kondisi barang secara langsung serta menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan untuk meminimalkan risiko kesalahan pengiriman atau kehilangan barang. Penggunaan sistem pelacakan real-time juga meningkatkan keandalan proses distribusi.

### **Kecepatan dan Ketepatan Pengiriman**

Para responden menilai bahwa kecepatan pengiriman di Cabang Lotu tergolong sangat baik. Meskipun menghadapi tantangan seperti kondisi jalan yang rusak atau cuaca buruk, tim pengiriman mampu menyesuaikan diri dengan cepat dan mencari jalur alternatif. Koordinasi antar lini operasional, dari supervisor hingga kurir, berjalan efektif, sehingga pengiriman tetap dilakukan dalam waktu yang dijanjikan. Evaluasi rutin dan pelatihan diberikan untuk memastikan peningkatan kinerja kurir secara berkelanjutan.

### **Biaya Pengiriman**

Penentuan biaya pengiriman dilakukan secara transparan dan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Faktor-faktor seperti berat barang, jarak pengiriman, dan jenis layanan (reguler atau ekspres) menjadi dasar dalam perhitungan biaya. Supervisor dan admin bertanggung jawab untuk menjelaskan biaya kepada pelanggan secara jelas, baik secara langsung maupun melalui aplikasi J&T Express. Kurir juga dilatih untuk memberikan penjelasan umum dan mengarahkan pelanggan kepada admin jika memerlukan informasi lebih lanjut. Kebijakan internal memastikan tidak ada biaya tersembunyi dan setiap pengiriman telah melalui proses verifikasi sebelum diproses lebih lanjut.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan di J&T Express Cabang Lotu dinilai sangat baik oleh seluruh pegawai yang diwawancarai. Tim operasional secara keseluruhan menunjukkan sikap profesional pada setiap tahap pengiriman. Supervisor dan admin secara aktif memastikan semua pengiriman dilakukan sesuai prosedur, tepat waktu, dan bebas kesalahan. Kurir menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, menunjukkan sikap ramah, serta memastikan paket dikirim dalam kondisi baik. Evaluasi rutin dan pelatihan terhadap staf dilakukan untuk menjaga serta meningkatkan mutu layanan, yang pada akhirnya mendukung terciptanya kepuasan pelanggan.

### **Kemampuan Adaptasi**

J&T Express Cabang Lotu menunjukkan kemampuan adaptasi yang sangat baik dalam

menghadapi situasi yang dinamis, seperti lonjakan volume pengiriman pada musim tertentu atau perubahan kebijakan dari pusat. Tim dengan cepat menyesuaikan kapasitas kerja, menambah jumlah kurir, serta mengatur ulang rute pengiriman untuk menjaga efisiensi. Dalam menghadapi kendala di lapangan seperti jalan rusak atau cuaca ekstrem, kurir diberi pelatihan dan informasi yang memadai untuk mengantisipasi dan mengatasi hambatan tersebut. Komunikasi yang baik antar bagian memastikan bahwa pengiriman tetap berjalan dengan lancar dan efisien meskipun menghadapi tantangan yang tak terduga.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi pengiriman barang di J&T Express Cabang Lotu. Berdasarkan hasil penelitian, terungkap bahwa ada beberapa tantangan utama yang memengaruhi turunnya tingkat kepuasan pelanggan, di antaranya adalah keterlambatan pengiriman, kualitas pelayanan kurir dan staf yang belum optimal, kurangnya transparansi dalam proses pengiriman, serta keterbatasan variasi layanan. Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah keterlambatan pengiriman yang menjadi faktor utama ketidakpuasan pelanggan. Kondisi infrastruktur jalan yang kurang memadai di beberapa wilayah Kabupaten Nias Utara serta terbatasnya fleksibilitas kurir dalam menjangkau daerah-daerah terpencil menjadi penyebab utama keterlambatan ini. Selain itu, volume pengiriman yang tinggi tanpa peningkatan kapasitas operasional turut memperburuk permasalahan ini. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sari & Widiastuti (2020) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian Rahayu & Sari (2019) juga menguatkan temuan ini dengan menekankan bahwa kecepatan pengiriman dan integritas barang sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun, berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini menyoroti pengaruh kondisi geografis dan infrastruktur lokal yang menjadi aspek krusial namun sering diabaikan dalam kajian kepuasan pelanggan pada sektor logistik.

Selain aspek ketepatan waktu, kualitas pelayanan kurir dan staf administrasi juga menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Beberapa pelanggan menyampaikan bahwa kurir tidak selalu mengantarkan barang langsung ke alamat tujuan, terutama di daerah yang sulit dijangkau. Kurangnya komunikasi yang efektif antara pihak kurir dan pelanggan, serta lambatnya respons admin dalam menangani keluhan, turut memperburuk pengalaman pelanggan. Hal ini mendukung temuan penelitian Arifin & Zulkarnain (2021) yang menyatakan bahwa aksesibilitas layanan dan responsivitas staf sangat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan logistik. Hanif & Mulia (2020) juga menekankan pentingnya sistem umpan balik yang efektif dan manajemen keluhan yang baik untuk membentuk pengalaman positif pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan bagi kurir dan staf J&T Express Lotu untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas komunikasi menjadi suatu kebutuhan mendesak. Kurangnya transparansi dalam proses pengiriman juga menjadi faktor penyebab ketidakpuasan. Banyak pelanggan mengeluhkan kurangnya informasi yang akurat mengenai status pengiriman, yang menciptakan ketidakpastian dan rasa frustrasi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Rahayu & Sari (2019) yang menunjukkan bahwa transparansi dan komunikasi efektif dalam pelacakan barang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Penelitian Arifin & Zulkarnain (2021) juga menyoroti bahwa penggunaan aplikasi pelacakan yang intuitif dapat memperkuat pengalaman pelanggan.

Peningkatan sistem pelacakan real-time, pengiriman notifikasi otomatis, serta pengembangan layanan pelanggan yang lebih responsif, seperti chatbot atau customer service, menjadi strategi penting yang perlu diterapkan oleh J&T Express Lotu. Di sisi lain, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa keterbatasan variasi layanan menjadi salah satu faktor yang turut menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Sebagian pelanggan menginginkan opsi layanan seperti pengiriman ekspres atau prioritas, namun saat ini layanan tersebut belum tersedia di Cabang Lotu. Minimnya pilihan layanan ini menyebabkan pelanggan

merasa kurang fleksibel dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan mereka. Temuan ini memberikan kontribusi baru dalam literatur, karena belum banyak penelitian yang secara spesifik menyoroti dampak keterbatasan pilihan layanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor pengiriman barang. Diversifikasi layanan, seperti penambahan opsi ekspres, asuransi untuk barang bernilai tinggi, dan fleksibilitas jadwal pengiriman, diyakini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas daya saing perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya keterkaitan erat antara fenomena yang ditemukan di lapangan dengan teori-teori kepuasan pelanggan yang telah dikemukakan oleh para peneliti sebelumnya. Teori Lovelock & Wirtz (2020) yang menekankan pentingnya keandalan dan ketepatan layanan terbukti relevan dengan konteks layanan di J&T Express Cabang Lotu. Sementara itu, pendekatan kepuasan emosional yang dikemukakan oleh Zhao *et al.* (2021) juga tercermin dalam keluhan pelanggan terkait kurangnya komunikasi dan responsivitas, yang memengaruhi rasa dihargai dan kenyamanan mereka.

## Kesimpulan

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. Terdapat beberapa faktor penghambat yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan distribusi di J&T Express Lotu. Faktor pertama adalah keterlambatan pengiriman, yang disebabkan oleh 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. Perusahaan perlu mengatasi keterlambatan pengiriman dengan mengoptimalkan rute distribusi, meningkatkan jumlah kurir, serta menjalin kerja sama dengan transportasi lokal agar daerah terpencil tetap dapat dijangkau dengan efisien. Selain itu, kualitas pelayanan kurir dan staf perlu ditingkatkan melalui pelatihan rutin terkait komunikasi dan profesionalisme dalam melayani pelanggan. Transparansi dalam proses pengiriman juga harus diperbaiki dengan sistem pelacakan yang lebih akurat, notifikasi otomatis kepada pelanggan, serta layanan pelanggan yang lebih responsif untuk memberikan informasi terkini mengenai status pengiriman barang.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek. (No Title).
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Supply chain logistics management*. McGraw-hill.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2007). *Supply chain management. Strategy, planning & operation* (pp. 265-275). Gabler.
- Christopher, M. (2022). *Logistics and supply chain management*. Pearson Uk.
- Fitriyani, R. R. (2019). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Di Kota Palu (Studi Pada Pelanggan J&T Express Cabang Palu Utara)* (Doctoral dissertation, IAIN Palu).
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama Press.
- Globerson, S., & Wolbrum, G. (2014). Logistics management and supply chain management: A critical evaluation. *International Journal of Business and Economics Research*, 3(2), 82-88.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management*. Pearson.
- Irawan, H. (10). Prinsip Kepuasan Pelanggan PT Elex Media Komputindo.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. *Industrial marketing management*, 29(1), 65-83.
- Lancaster, G., & Reynolds, P. (2005). *Management of marketing*. Routledge.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2004). Services marketing: People, technology, strategy.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. *Journal of retailing*, 69(2), 193-215.
- Saputra, A., & Sofiyannurriyanti, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 82-96.
- Sunyoto, D. (2020). Dasar-dasar manajemen pemasaran (Ketiga). *CAPS (Center of Academic Publishing Service)*.
- Warnadi, A. T. (2019). Manajemen pemasaran.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. *Language*, 20(668p), 26cm.