

## KUALITAS LAYANAN DAN KECEPATAN PENGIRIMAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. ANDIARTA MUZIZAT NINJAXPRESS SIDOARJO

Salma Delia Diah Putri<sup>1)</sup>, Yuli Kurnia Firdausi<sup>2)</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Adibuana Surabaya,  
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia<sup>1,2)</sup>

e-mail: salmadelia1406@gmail.com<sup>1)</sup>, yulikurnia@unipasby.ac.id<sup>2)</sup>

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kualitas layanan serta kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh Perusahaan di bidang jasa logistik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui pentingnya menjaga kualitas layanan serta kecepatan pengiriman tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam peran kualitas layanan dan kecepatan pengiriman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Andiarta Muzizat Ninjapress Sidoarjo. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peran kualitas layanan dan kecepatan pengiriman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pertama, kualitas layanan terlihat dari kesediaan fasilitas layanan yang memadai, seperti customer service, sistem tracking digital, serta penerapan SOP yang jelas. Kedua, kecepatan pengiriman menjadi faktor utama yang berdampak pada kepuasan pelanggan melalui penerapan SLA. Ketiga, kepuasan pelanggan merupakan hasil dari interaksi antara kualitas layanan dan kecepatan pengiriman.*

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kecepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan

### **Abstract**

*This study aims to determine how the role of service quality and delivery speed carried out by companies in the field of logistics services can increase customer satisfaction in order to understand the importance of maintaining service quality and delivery speed. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type to understand in depth the role of service quality and delivery speed in increasing customer satisfaction at PT. Andiarta Muzizat Ninjapress Sidoarjo. Data analysis techniques are carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions, while the validity of the data is maintained through source triangulation techniques. The results of the study can be concluded that the role of service quality and delivery speed in increasing customer satisfaction. First, service quality is seen from the availability of adequate service facilities, such as customer service, a digital tracking system, and the implementation of SOP clearly. Second, delivery speed is a major factor that impacts customer satisfaction through the implementation of SLA. Third, customer satisfaction is the result of the interaction between service quality and delivery speed.*

**Keywords:** Service Quality, Delivery Speed, Customer Satisfaction

## **1. PENDAHULUAN**

Di era kemajuan teknologi saat ini pelanggan dihadapkan oleh berbagai macam pilihan jasa logistik yang mempunyai berbagai macam keunggulan, diantaranya kualitas layanan di bidang ekspedisi yang semakin berkembang luas, perusahaan juga dihadapkan pada suatu

tantangan agar bisnis jasa ekspedisi yang dimilikinya dapat bersaing dengan para kompetitor yang lain serta dituntut untuk memiliki performa keunggulan pengiriman yang cepat serta efisien. Pada era digitalisasi ini, terdapat kenaikan yang cukup relevan dengan munculnya berbagai macam pilihan toko *online* di Indonesia yang telah mendorong pelaku UMKM mempermudah untuk menyalurkan kreatif serta meningkatkan penjualannya (Anggraeni et al., 2024)

Menurut Bramasta dan Ikram (2024) Kepuasan pelanggan merupakan hal yang krusial karena menyangkut kredibilitas individu terhadap Perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat di nilai setelah individu melakukan transaksi atau setelah individu memakai sebuah produk tertentu, Kepuasan merupakan sebuah ungkapan perasaan merasa terpenuhi, puas serta bahagia yang di sebabkan oleh individu merasa dirinya memperoleh suatu layanan produk atau jasa yang di harapkan telah terpenuhi (Jamaludin et al., 2023). Kecepatan pengiriman merupakan sebuah bagian yang penting dalam sebuah Perusahaan di bidang jasa pengiriman karena terdiri dari akurasi waktu yang di tentukan, kuantitas suatu banyak nya benda, kesesuaian produk paket yang akan di terima oleh pelanggan (Febriani, 2024).

Kepuasan pelanggan mampu di tingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas layanan produk serta kecepatan pengiriman dalam Perusahaan di bidang jasa ekspedisi. Menurut berita harian (Seosatu, 2016) pertanggal 17 januari 2024 dengan judul atikel review Ninja Xpress lambat dan banyak masalah paket yang hilang, melihat sumber yang di jelaskan secara umum prosedur SOP (*Standart Operating Procedure*) perusahaan Ninja Xpress sudah benar, namun fakta dilapangan masih banyak masalah paket pengiriman yang lambat, hilang bahkan tanpa kejelasan dan arah tujuan dari pihak Ninja Xpress (Susanto, 2025).

Dalam hal ini Perusahaan juga di tuntutan untuk *aware* pada kualitas layanan yang di harapkan oleh pelanggan agar Perusahaan tidak tertinggal. Salah satu perusahaan di bidang layanan jasa ekspedisi yang telah di kenal oleh Masyarakat luas adalah Ninja Express yang merupakan suatu layanan pengantaran barang yang telah mengawali bisnis nya di tahun 2014, Perusahaan layanan logistik ini telah tersebar luas di Asia Tenggara pihak jasa pengiriman Ninja Express telah mengupayakan bisnis nya di bidang teknologi berbasis digital dalam usaha nya Perusahaan telah bekerja sama dengan beberapa *E-commerce* seperti Tokopedia, Lazada, Shopee dan beberapa toko *online* lainnya (Atmoko, 2022).

Ninja Express didirikan sebagai Perusahaan layanan jasa pengiriman berbasis *online*, Perusahaan ini telah memberikan jasa layanan pengiriman paket hingga keseluruhan wilayah Indonesia. Perusahaan ini juga menawarkan layanan penjemputan paket serta mengantarkan paket tersebut pada penerima. Jasa layanan logistik Ninja Express walaupun terbilang masih awal namun pihak Perusahaan sudah memberikan pembaharuan dengan memberikan layanan dengan memanfaatkan teknologi untuk menjangkau pasar luas yang telah bekerjasama dengan berbagai toko *online* yang ada di Indonesia oleh karena itu, pihak ekspedisi layanan Ninja Express mampu bersaing dengan beberapa kompetitor yang ada dengan menonjolkan kualitas dari segi kecepatan pengiriman, layanan yang di terapkan oleh Perusahaan (Rohman & Abdul, 2021).

Salah satu Perusahaan yang telah mengupayakan jasa untuk kepuasan pelanggan adalah PT. Andiarta Muzizat merupakan layanan jasa ekspedisi yang biasanya di kenal dengan nama layanan Ninja Xpress, Perusahaan Ninja Xpress telah mengawali bisnis nya di Negeri singa dan mempunyai jaringan *logistic* di asia. Ninja Xprees memiliki layanan yang memberikan kemudahan untuk para pelanggan nya dengan menjangkau area pelosok yang ada di Indonesia serta memberi solusi layanan antar jemput paket yang dapat dipercaya dari berbagai kalangan serta dapat di nikmati oleh berbagai kalangan (Syuryatman et al., 2021).

Menurut Ramadhaniati et al. (2020) hasil penelitian yang di hasilkan oleh Ramadhaniati menyatakan pada kualitas layanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal itu mengidentifikasikan bahwa semakin baik layanan yang di tawarkan perusahaan pada pelanggan maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi baik secara ilmiah dan praktis terkait jasa kualitas layanan perusahaan harus bijak dalam membuat rencana untuk menjadi yang terbaik dalam menghadirkan layanan untuk pelanggan, sehingga pelanggan akan memiliki loyalitas yang tinggi pada produk atau jasa yang di berikan oleh Perusahaan. Kualitas layanan merupakan suatu penilaian layanan dari pelanggan terhadap Perusahaan yang menyediakan layanan jasa, layanan berkualitas tinggi akan memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang kompetitif dan ekonomis dengan tingkat pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan maka Perusahaan akan mendapatkan kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan tersebut.

Dari hasil penjelasan tersebut, dugaan sementara dari penelitian ini adalah kurangnya responsif layanan yang di tawarkan ekspedisi serta kecepatan pengiriman yang masih kurang, dari permasalahan tersebut peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian berjudul “Kualitas pelayanan dan kecepatan pengiriman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Andiarta Muzizat Ninja Xpress Sidoarjo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kualitas layanan serta kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh Perusahaan di bidang jasa logistik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat mengetahui pentingnya menjaga kualitas layanan serta kecepatan pengiriman tersebut.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

Penelitian yang dilakukan oleh Tohir et al., (2023) menerangkan dalam konteks pelayanan jasa logistik memiliki pengaruh positif dari kualitas layanan serta ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas layanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Made et al., (2025) pada PT Sinta Marine Cita Prasada cabang sanur yang membahas tentang bagaimana penerapan strategi layanan pelanggan yang responsif dan perbaikan sistem pengiriman berhasil meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan efisiensi pengiriman di perusahaan PT Sinta Marine Cita Prasada melalui penerapan strategi layanan pelanggan yang lebih cepat dan ramah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin et al., (2023) melalui pendekatan studi kuantitatif menerangkan bahwa kepuasan konsumen berdampak positif terhadap kualitas layanan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecepatan pengiriman dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Jatisampurna Bekasi. Disisi lain, hasil penelitian yang dilakukan oleh Natasya dan Yudhira (2023) menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan *go-ride* di gojek hal ini menunjukkan kualitas layanan masih rendah yang menyebabkan semakin rendah kepuasan yang di rasakan oleh pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rohman dan Abdul (2021) menyatakan bahwa kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan berdampak secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan karena pengiriman yang cepat serta tepat waktu akan meningkatkan kepuasan pelanggan untuk berlangganan pada perusahaan. Hal ini tidak berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin et al. (2023) yang menyatakan bahwa pengiriman tidak berdampak terhadap kepuasan konsumen.

Pengertian kualitas layanan juga berpusat pada usaha kepuasan kebutuhan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi keinginan pelanggan (Kharisma et al., 2023). Menurut Kharisma et al. (2023), indikator kualitas pelayanan terdiri dari: (1) Bukti langsung, sebuah layanan yang diberikan oleh Perusahaan, fasilitas yang dimiliki, sarana dan prasana yang dimiliki sebuah Perusahaan untuk mengunggulkan kualitasnya; (2) Empati, suatu rasa yang timbul untuk mencukupi dan peduli yang muncul dengan sendirinya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan; (3) Keandalan, penyedia layanan yang di tunjukkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen; (4) Daya tanggap, merupakan peningkatan kecepatan karyawan agar dapat memberi layanan dengan cepat untuk konsumen; (5) Jaminan, sebuah perilaku serta pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk memberikan kepercayaan suatu merk pada konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah ungkapan rasa Bahagia yang timbul setelah mempertimbangkan hasil kinerja produk terhadap hasil yang diharapkan (Maulidiah et al., 2023). Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan Perusahaan dalam menghasilkan pengalaman yang berharga bagi konsumennya. Oleh sebab itu, kepuasan pelanggan merupakan salah satu sasaran yang strategis bagi Perusahaan dalam mempertahankan daya saing pasar (Stiyoko et al., 2025). Indikator kepuasan pelanggan menurut (Atmoko, 2022) ialah: (1) Kesesuaian harapan, ialah sebuah tingkatan ekspektasi yang diinginkan oleh konsumen sesuai dengan layanan dan harga yang ditawarkan oleh Perusahaan; (2) Minat berkunjung kembali, ialah sebuah naluri yang timbul karena merasa puas dan terpenuhi dari semua harapan konsumen sehingga memakai jasa layanan kembali.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam peran kualitas layanan dan kecepatan pengiriman dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Andiarta Muzizat Ninjexpress Sidoarjo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman, persepsi, serta penilaian subjektif pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan (Sugiyono, 2023). Subjek penelitian ditentukan secara *purposive* yang merupakan pelanggan aktif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam yang dilakukan kepada 10 orang informan pada bulan November 2025 sesuai dengan kriteria informan antara lain: (1) Informan merupakan pengguna layanan Ninjexpress Sidoarjo; (2) Informan tergolong sering menggunakan layanan tersebut selama lebih dari setahun sejak pertama kali; (3) Informan bersedia diwawancarai. Peneliti kemudian menggunakan observasi non-partisipatoris untuk memperoleh gambaran yang komprehensif terkait praktik layanan dan sistem pengiriman yang diterapkan (Sembiring et al., 2023), sebagaimana pula dijelaskan pada Tabel 1 berikut ini merupakan sosiodemografi profil informan:

**Tabel. 1. Sosiodemografi Profil Informan**

No.	Usia (Tahun)	Pekerjaan	Lama Berlangganan			Kodefikasi Informan
			< 3 Tahun	3 – 5 Tahun	> 5 Tahun	
1.	32	Karyawan Swasta			✓	PLG-01
2.	36	Wiraswasta			✓	PLG-02
3.	33	Karyawan Swasta			✓	PLG-03
4.	30	Ibu Rumah Tangga		✓		PLG-04
5.	38	Guru			✓	PLG-05
6.	35	Ibu Rumah Tangga			✓	PLG-06
7.	22	Mahasiswa	✓			PLG-07

No.	Usia (Tahun)	Pekerjaan	Lama Berlangganan			Kodefikasi Informan
			< 3 Tahun	3 – 5 Tahun	> 5 Tahun	
8.	31	Karyawan Swasta		✓		PLG-08
9.	33	Karyawan Swasta			✓	PLG-09
10.	35	Karyawan Swasta			✓	PLG-10

Sumber : Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel. 1 tersebut menunjukkan bahwa rata-rata informan berusia lebih dari 30 tahun, informan yang didapat paling banyak berprofesi sebagai karyawan swasta dan paling sedikit yaitu guru dan mahasiswa, sedangkan mayoritas informan paling banyak berlangganan selama lebih dari 5 tahun dan paling sedikit kurang dari 3 tahun. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data yaitu sebuah proses pemilihan penekanan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Auliya et al., 2020). Penyajian data merupakan sebuah proses yang menyajikan data dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan secara mendalam. Penarikan kesimpulan menggambarkan salah satu dari teknik analisis kualitatif yang dapat digunakan untuk mengambil sebuah tindakan.

Reduksi data menjadi upaya dalam menyimpulkan data, kemudian mengelompokkan data untuk kategori tertentu dan tujuan tertentu pada proses reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif (Agama et al., 2022). Oleh karena itu dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian, khususnya yang berkaitan dengan dimensi kualitas layanan, kecepatan pengiriman, dan kepuasan pelanggan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber yaitu dari informan pelanggan yang menggunakan jasa Ninjexpress Sidoarjo, dokumentasi jurnal buku serta prosedur standar operasional Perusahaan. dan metode supaya hasil penelitian mempunyai tingkat kredibilitas dan validitas yang tinggi.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Analisis Kualitas Layanan**

Hasil wawancara yang diperoleh dari informan internal perusahaan dan pelanggan dianalisis berdasarkan indikator kualitas layanan menurut Kharisma et al. (2023) yang meliputi bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Pengelompokan ini bertujuan untuk menggambarkan secara komprehensif bagaimana kualitas layanan Ninja Xpress Sidoarjo dirasakan oleh penyedia layanan maupun oleh pelanggan sebagai penerima layanan.

##### **4.1.1 Bukti Langsung (*Tangible*)**

Bukti langsung berkaitan dengan fasilitas fisik, sistem pendukung, serta sarana yang digunakan perusahaan dalam memberikan layanan (Kotler dan Keller, 2018), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Perusahaan memberi fasilitas *customer service* jadi pelanggan bisa langsung menghubungi kalau ada keperluan atau keluhan customer.” (PLG-01, 6/11/2025)

“Selain itu, perusahaan tersebut menggunakan sistem penandaan status pengiriman untuk memudahkan pemantauan paket.” (PLG-02, 8/11/2025)

“Kalau paket gagal kirim pertama paket pengiriman kita ditandai dengan warna, ada yang merah, hijau, kuning, dari masing-masing warna ini punya arti tertentu seperti ini.” (PLG-03, 10/11/2025)

“..... fasilitas tersebut dinilai cukup membantu dalam memantau proses pengiriman.” (PLG-04, 12/11/2025)

“Tracking-nya cukup jelas. Kita bisa lihat status paket, apakah sedang dikirim, gagal kirim, atau sudah sampai.” (PLG-05, 14/11/2025)

“..... alur layanan pengiriman di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress) Sidoarjo berlangsung secara sistematis dan terintegrasi dengan sistem digital” (PLG-06, 16/11/2025)

“Proses layanan diawali dari penerimaan paket yang berasal dari penjual atau hasil penjemputan oleh kurir melalui aplikasi Ninja Biz” (PLG-08, 20/11/2025)

Berdasarkan hasil analisis wawancara tersebut menunjukkan bahwa bukti langsung layanan Ninja Xpress Sidoarjo telah didukung oleh fasilitas digital yang relatif memadai dan mudah diakses oleh pelanggan. Fasilitas layanan pelanggan berbasis aplikasi Ninja Biz (aplikasi yang dimiliki Ninja Xpress) dalam mendukung kebutuhan pelanggan, khususnya melalui sistem berbasis digital dan *layanan customer service* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas melalui efisiensi, kemudahan akses, dan kemampuan untuk disesuaikan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa alur layanan pengiriman di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress) Sidoarjo berlangsung secara sistematis dan terintegrasi dengan sistem digital. Proses layanan diawali dari penerimaan paket yang berasal dari penjual atau hasil penjemputan oleh kurir. Setiap paket yang diterima selanjutnya dicatat dan diinput ke dalam sistem pengiriman, meliputi data penerima, alamat tujuan, serta jenis layanan yang digunakan.

#### **4.1.2 Empati (*Empathy*)**

Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan serta kondisi pelanggan (Kotler dan Keller, 2018), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Semua keluhan harus cepat dan sigap karena kalau masalah tidak cepat teratasi akan menjadi lebih rumit.” (PLG-01, 6/11/2025)

“Perusahaan juga dinilai terbuka terhadap masukan dari pelanggan terkait kebutuhan layanan tertentu.” (PLG-04, 12/11/2025)

“Ninja menerima masukan-masukan yang diinginkan customer, karena tiap ekspedisi punya regulasi masing-masing.” (PLG-06, 16/11/2025)

“Empati perusahaan tercermin dari sikap kurir saat melakukan pengantaran.”

“Kurirnya sopan dan biasanya paket diantar ulang, tidak langsung dikembalikan.” (PLG-07, 18/11/2025)

“..... keluhan dapat berasal dari pelanggan maupun dari kurir yang menghadapi kendala di lapangan.” (PLG-08, 20/11/2025)

“..... kurir melakukan pengantaran paket ke alamat tujuan dan memperbarui status pengiriman dalam sistem sebagai bentuk konfirmasi bahwa paket telah diterima atau mengalami kendala pengiriman agar tidak keluhan dari kita sebagai pelanggan tentunya.” (PLG-09, 22/11/2025)

Berdasarkan hasil wawancara, informan internal menekankan pentingnya sikap sigap dan peduli dalam menghadapi keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa empati tidak hanya diwujudkan dalam kebijakan perusahaan, tetapi juga melalui perilaku langsung petugas di lapangan. Perusahaan telah memiliki alur mekanisme penanganan keluhan yang jelas. Namun, pada situasi tertentu, terutama saat volume keluhan meningkat, respons awal terhadap keluhan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama.

Proses penanganan keluhan di PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress) Sidoarjo dilakukan melalui mekanisme berjenjang yang melibatkan beberapa pihak. Berdasarkan

hasil observasi, keluhan dapat berasal dari pelanggan yang menghadapi kendala di lapangan. Keluhan tersebut disampaikan melalui *customer service* atau dilaporkan secara internal oleh kurir kepada koordinator lapangan (korlap). Namun, pada situasi tertentu, terutama saat volume keluhan meningkat, respons awal terhadap keluhan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama.

#### **4.1.3 Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya (Kotler dan Keller, 2018), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Kalau soal konsistensi, ninja selalu mengikuti *update* dengan kondisi benturan ekspedisi yang ada.” (PLG-02, 8/11/2025)

“Selain itu, perusahaan menegaskan komitmen terhadap janji layanan yang telah disepakati.” (PLG-03, 10/11/2025)

“Sejauh ini alhamdulillah untuk kesepakatan dan komitmen tidak pernah mengecewakan kita sebagai *customer*.” (PLG-05, 14/11/2025)

“Keandalan layanan tercermin dari minimnya kendala selama proses pengiriman.” (PLG-06, 16/11/2025)

“..... sebagian besar pengiriman tepat waktu dan jarang bermasalah.” (PLG-08, 20/11/2025)

“..... sistem *tracking* pada aplikasi Ninja Biz cukup informatif dan memberikan transparansi kepada pelanggan terkait posisi dan status paket, sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan.” (PLG-09, 22/11/2025)

“Status pengiriman yang ditampilkan meliputi tahapan paket diterima, dalam proses pengiriman, hingga paket diterima oleh pelanggan.” (PLG-10, 24/11/2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perusahaan berupaya menjaga konsistensi layanan dengan mengikuti perkembangan kondisi persaingan dan kebutuhan pasar. Temuan ini menunjukkan bahwa Ninja Xpress Sidoarjo dinilai cukup andal dalam menjalankan layanan pengiriman secara konsisten. Berdasarkan hasil observasi, sistem *tracking* juga dilengkapi dengan penandaan warna untuk status gagal kirim, yaitu warna merah untuk paket yang ditolak penerima, warna hijau untuk kondisi penerima tidak berada di lokasi, dan warna kuning untuk alamat yang tidak ditemukan. Penandaan ini bertujuan untuk memudahkan identifikasi kendala pengiriman serta mempercepat proses tindak lanjut.

#### **4.1.4 Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap mengacu pada kemampuan perusahaan dalam merespons keluhan dan permintaan pelanggan secara cepat (Kotler dan Keller, 2018), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Mereka ternyata juga menyediakan layanan *customer service* selama 24 jam.” (PLG-01, 6/11/2025)

“Selama ini aman saja sih, belum ada keluhan apapun” (PLG-02, 8/11/2025)

“..... untuk layanan *customer service* saat ini tersedia buka 24 jam.” (PLG-03, 10/11/2025)

“Responsivitas layanan masih dirasakan belum optimal dalam kondisi tertentu.” (PLG-05, 14/11/2025)

“Kalau soal keluhan, respon *customer service* kadang agak lama, tapi tetap dibalas.” (PLG-06, 16/11/2025)

Hasil analisis wawancara menjelaskan bahwa perusahaan memiliki mekanisme pelaporan berjenjang untuk menangani kendala di lapangan. Hal ini menunjukkan adanya

perbedaan persepsi antara pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya terkait kecepatan respons layanan, yang menjadi catatan evaluatif bagi perusahaan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa alur layanan pengiriman telah berjalan dengan cukup efektif, meskipun dalam kondisi tertentu, seperti volume paket yang tinggi atau kendala cuaca, proses distribusi dapat mengalami hambatan.

#### **4.1.5 Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, serta kepastian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan (Kotler dan Keller, 2018), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Kita sebagai pelanggan mendapat menjamin keamanan data sesuai yang diinginkan dengan cara menyensor nama, nomor telepon, serta alamat.” (PLG-02, 8/11/2025)

“Jaminan tersebut dirasakan melalui pengalaman pengiriman yang aman.”

“Paket saya sejauh ini tidak pernah hilang atau rusak, jadi saya merasa cukup aman.” (PLG-03, 10/11/2025)

“Mereka memiliki SOP yang mencakup standar keamanan paket, seperti proses penyortiran berdasarkan jenis barang dan penerapan perlindungan data pelanggan melalui penyamaran identitas penerima.” (PLG-05, 14/11/2025)

“Apabila terjadi kegagalan pengiriman, SOP mengatur prosedur penandaan status paket dan pelaksanaan pengantaran ulang sesuai ketentuan yang berlaku.” (PLG-07, 18/11/2025)

“Menurutku sih mereka memiliki kebijakan khusus dalam menangani kondisi eksternal, seperti cuaca buruk dan kendala geografis, dengan menyediakan alternatif jalur pengiriman untuk kebutuhan tertentu.” (PLG-09, 22/11/2025)

Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan menekankan pentingnya keamanan paket dan perlindungan data pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan dan perlindungan privasi menjadi salah satu kekuatan utama kualitas layanan Ninja Xpress Sidoarjo. Hasil observasi menunjukkan bahwa SOP pengiriman telah diterapkan secara konsisten oleh pihak perusahaan. Namun, efektivitas penerapan SOP masih dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali perusahaan, seperti kondisi cuaca dan ketepatan informasi alamat dari pelanggan.

Berdasarkan beberapa temuan hasil wawancara yang dianalisis melalui indikator kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa Ninja Xpress Sidoarjo telah menyediakan layanan yang didukung oleh fasilitas digital, sikap empati petugas, konsistensi layanan, serta jaminan keamanan yang baik. Meskipun demikian, aspek daya tanggap, khususnya kecepatan respons customer service, masih memerlukan peningkatan agar kualitas layanan dapat dirasakan secara optimal oleh pelanggan.

Berdasarkan keseluruhan hasil observasi lapangan, dapat disimpulkan bahwa PT. Andiarta Muzizat (Ninja Xpress) Sidoarjo telah memiliki sistem layanan pengiriman yang terstruktur dan berbasis digital. Alur layanan, mekanisme penanganan keluhan, sistem tracking, dan penerapan SOP pengiriman berjalan secara terintegrasi dalam mendukung kualitas layanan dan kecepatan pengiriman. Meskipun demikian, perusahaan masih menghadapi beberapa tantangan operasional, terutama terkait responsivitas penanganan keluhan dan faktor eksternal yang mempengaruhi ketepatan waktu pengiriman.

## **4.2 Analisis Kecepatan Pengiriman**

Kecepatan pengiriman merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan jasa logistik. Dalam penelitian ini, kecepatan pengiriman dianalisis berdasarkan dua indikator utama, yaitu ketepatan waktu pengiriman dan penanganan pengiriman yang

bersifat mendesak. Analisis ini didasarkan pada hasil wawancara dengan informan internal perusahaan dan pelanggan yang memiliki pengalaman langsung dalam proses pengiriman menggunakan jasa Ninja Xpress Sidoarjo.

#### **4.2.1 Ketepatan Waktu Pengiriman**

Ketepatan waktu pengiriman mengacu pada kesesuaian antara waktu pengiriman yang dijanjikan dengan waktu paket diterima oleh pelanggan (Febriani, 2024), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Setahu saya, di ekspedisi itu semua memiliki SLA, perjanjian antara *e-commerce* dengan ekspedisi. Ada yang perjanjiannya 10 hari kerja, dari barang dikemas sampai ke customer, kalau lebih dari itu ekspedisi yang kena penalti.” (PLG-01, 6/11/2025)

“Kecepatan pengiriman sangat bergantung pada wilayah tujuan pengiriman.” (PLG-02, 8/11/2025)

“Kalau lintas Jawa bisa sampai tujuan 1–2 hari terkirim, tapi kalau luar pulau itu bisa lebih lama.” (PLG-03, 10/11/2025)

“Kalau masih dalam satu pulau biasanya cepat, 1–2 hari sudah sampai. Kalau luar pulau memang lebih lama, tapi masih wajar menurut saya.” (PLG-08, 20/11/2025)

“Pernah terlambat, tapi biasanya karena cuaca atau alamat kurang jelas.” (PLG-09, 22/11/2025)

“Selama masih bisa dilacak, saya tidak terlalu keberatan.” (PLG-10, 24/11/2025)

Berdasarkan hasil wawancara, menjelaskan bahwa ketepatan waktu pengiriman di Ninja Xpress Sidoarjo mengacu pada *Service Level Agreement* (SLA) yang telah disepakati antara perusahaan dan pihak *marketplace*. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum Ninja Xpress Sidoarjo mampu memenuhi ketepatan waktu pengiriman sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, meskipun terdapat kendala eksternal yang dapat mempengaruhi kecepatan pengiriman.

#### **4.2.2 Penanganan Pengiriman yang Bersifat Mendesak**

Penanganan pengiriman yang bersifat mendesak merupakan indikator penting dalam menilai fleksibilitas dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan (Febriani, 2024), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Kalau bersifat mendesak tergantung dari tokonya, tapi kalau masih lintas Jawa bisa cepat. Kalau luar pulau bisa menggunakan jalur udara.” (PLG-02, 8/11/2025)

“Penggunaan jalur udara menurutku sih dapat menjadi salah satu solusi yang diterapkan perusahaan untuk mempercepat proses pengiriman pada kondisi tertentu.” (PLG-03, 10/11/2025)

“Keberadaan layanan ini dinilai cukup membantu selama pengiriman masih sesuai dengan estimasi yang diinformasikan.” (PLG-04, 12/11/2025)

“Selama sesuai estimasi dan tidak terlalu lama, saya rasa itu sudah cukup cepat.” (PLG-05, 14/11/2025)

Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan menyampaikan bahwa Ninja Xpress Sidoarjo memiliki mekanisme khusus untuk menangani pengiriman yang memerlukan waktu lebih cepat. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki alternatif strategi pengiriman untuk memenuhi kebutuhan mendesak pelanggan, meskipun penerapannya tetap mempertimbangkan jenis layanan dan wilayah tujuan pengiriman. Berdasarkan hasil wawancara yang dianalisis melalui indikator kecepatan pengiriman, dapat disimpulkan bahwa Ninja Xpress Sidoarjo telah menerapkan sistem pengiriman yang mengacu pada standar waktu (SLA) dan menyediakan opsi pengiriman untuk kebutuhan mendesak. Kecepatan pengiriman dinilai cukup baik oleh pelanggan, terutama untuk

pengiriman dalam satu wilayah atau pulau. Namun, faktor eksternal seperti cuaca dan ketepatan alamat masih menjadi tantangan yang dapat mempengaruhi ketepatan waktu pengiriman.

### **4.3 Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Ninja Xpress**

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan jasa pengiriman. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan dianalisis berdasarkan pengalaman pelanggan setelah menggunakan layanan Ninja Xpress Sidoarjo, khususnya terkait kualitas layanan dan kecepatan pengiriman. Analisis ini juga mempertimbangkan pandangan informan internal perusahaan mengenai upaya yang dilakukan dalam memenuhi harapan pelanggan.

#### **4.3.1 Kesesuaian Harapan Pelanggan**

Kesesuaian harapan menggambarkan sejauh mana layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan ekspektasi awal mereka (Sinollah, 2019), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“..... sebagian besar layanan sudah sesuai harapan. Walaupun masih ada kekurangan di respon customer service, tapi dari segi pengiriman dan kurir sudah cukup memuaskan.” (PLG-01, 6/11/2025)

“Kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek layanan, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara kecepatan pengiriman, sikap kurir, serta kejelasan informasi pengiriman.” (PLG-03, 10/11/2025)

“Seharusnya pemenuhan komitmen layanan kepada pelanggan menjadi perhatian utama manajemen mereka.” (PLG-08, 20/11/2025)

“Sejauh ini, syarat dan ketentuan dari mereka tidak pernah mengecewakan kami dalam memberikan pelayanan.” (PLG-10, 24/11/2025)

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menyampaikan bahwa secara umum layanan Ninja Xpress Sidoarjo telah memenuhi harapan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan. Namun demikian, pelanggan juga menyadari adanya faktor eksternal yang mempengaruhi layanan, seperti cuaca dan ketepatan alamat pengiriman, sehingga keterlambatan tertentu masih dapat ditoleransi selama informasi pengiriman disampaikan secara jelas.

#### **4.3.2 Minat Menggunakan Kembali Jasa Ninja Xpress**

Minat menggunakan kembali merupakan indikator kepuasan yang menunjukkan loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan (Sinollah, 2019), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Kalau pengirimannya cepat dan jarang bermasalah, saya tidak keberatan pakai Ninja Xpress lagi.” (PLG-02, 8/11/2025)

“Kecepatan pengiriman dan minimnya kendala selama proses pengiriman menjadi faktor utama yang mendorong kita untuk tetap menggunakan layanan Ninja Xpress.” (PLG-04, 12/11/2025)

“Sepertinya mereka (Ninja Xpress) terus berupaya meningkatkan performa layanan agar tetap kompetitif di tengah persaingan jasa ekspedisi dan tidak mau kehilangan pelanggan seperti kita ya.” (PLG-05, 14/11/2025)

“Market mereka sebenarnya sekarang banyak dari e-commerce, jadi mau tidak mau perusahaan harus terus meningkatkan performa layanan untuk kita dong.” (PLG-07, 18/11/2025)

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menyatakan kesediaannya untuk kembali menggunakan jasa Ninja Xpress selama layanan yang diterima tetap konsisten dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat dengan konsistensi kualitas layanan dan kecepatan pengiriman yang diberikan perusahaan.

#### **4.3.3 Ketersediaan Pelanggan dalam Merekomendasikan Layanan**

Ketersediaan merekomendasikan layanan kepada pihak lain merupakan bentuk kepuasan lanjutan yang menunjukkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan (Sinollah, 2019), sebagaimana dijelaskan pada hasil wawancara berikut:

“Saya merekomendasikan tergantung kebutuhan. Kalau untuk pengiriman biasa dan cepat, Ninja Xpress cukup bisa diandalkan.” (PLG-01, 6/11/2025)

“Kami memandang Ninja Xpress sebagai salah satu pilihan layanan yang layak, terutama untuk kebutuhan pengiriman tertentu.” (PLG-07, 18/11/2025)

“Ninja Xpress sepertinya masih terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar dapat bersaing dengan ekspedisi lain.” (PLG-09, 22/11/2025)

“Ninja masih berkembang, jadi kami terus menerima masukan agar layanan bisa lebih baik.” (PLG-10, 24/11/2025)

Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menyatakan bersedia merekomendasikan Ninja Xpress, meskipun dengan pertimbangan tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan Ninja Xpress bersifat relatif dan kontekstual, dipengaruhi oleh jenis kebutuhan pengiriman serta pengalaman layanan yang diterima. Berdasarkan hasil wawancara dan analisis indikator kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa pelanggan Ninja Xpress Sidoarjo secara umum merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan terutama dipengaruhi oleh kecepatan pengiriman, sikap kurir, serta kejelasan sistem *tracking*. Meskipun demikian, responsivitas *customer service* masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara lebih optimal dan berkelanjutan.

#### **4.4 Temuan Hasil Penelitian**

Pembahasan temuan hasil penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan hasil empiris terkait kualitas layanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan Ninja Xpress Sidoarjo dengan mengacu pada kerangka teori yang telah dibahas dalam kajian pustaka. Dengan demikian, pembahasan ini tidak hanya mendeskripsikan hasil, tetapi juga menjelaskan posisi temuan penelitian dalam konteks teoritis dan penelitian terdahulu.

##### **4.4.1 Kualitas Layanan sebagai Faktor Pembentuk Kenyamanan dan Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan Ninja Xpress Sidoarjo secara umum dinilai cukup baik oleh pelanggan, khususnya pada aspek bukti langsung, empati, keandalan, dan jaminan. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas layanan yang menekankan pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui layanan yang dapat dirasakan secara nyata (Kharisma et al., 2023). Pada indikator bukti langsung (*tangible*), keberadaan *customer service*, sistem tracking digital, dan fasilitas pendukung lainnya memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memantau proses pengiriman.

Hal ini sesuai dengan pandangan bahwa fasilitas fisik dan sistem pendukung merupakan elemen awal yang membentuk persepsi kenyamanan pelanggan terhadap suatu layanan (Budiarno et al., 2022). Pada indikator empati (*empathy*), sikap kurir yang sopan serta ketersediaan perusahaan dalam menerima masukan pelanggan menunjukkan adanya

perhatian terhadap kebutuhan individu pelanggan. Temuan ini mendukung pendapat Ramadhaniati et al. (2020) yang menyatakan bahwa empati petugas layanan berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, pada indikator keandalan (*reliability*), konsistensi layanan pengiriman dan pemenuhan janji layanan sesuai standar yang ditetapkan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keandalan layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan psikologis pelanggan karena pelanggan merasa yakin bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dari waktu ke waktu (Laksana & Hirawati, 2022). Namun, pada indikator daya tanggap (*responsiveness*), penelitian ini menemukan adanya perbedaan persepsi antara pihak internal dan pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Jamaludin et al. (2023) yang menunjukkan bahwa rendahnya responsivitas layanan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan meskipun aspek layanan lainnya dinilai baik. Pada indikator jaminan (*assurance*), perlindungan data pelanggan dan keamanan paket menjadi aspek yang memberikan rasa aman bagi pelanggan. Hal ini mendukung pendapat Atmoko (2022) yang menyatakan bahwa jaminan keamanan dan kepercayaan merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman.

#### **4.4.2 Kecepatan Pengiriman sebagai Determinan Utama Kenyamanan Pelanggan**

Temuan empiris menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas apabila pengiriman dilakukan sesuai estimasi waktu yang telah dijanjikan, terutama untuk pengiriman dalam satu wilayah atau pulau. Hasil ini sejalan dengan teori kecepatan pengiriman yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan aspek krusial dalam jasa logistik karena berkaitan langsung dengan efisiensi dan kenyamanan pelanggan (Febriani, 2024). Pengiriman yang tepat waktu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan jasa pengiriman (Febriani, 2024).

Adanya penerapan Service Level Agreement (SLA) sebagai acuan waktu pengiriman menunjukkan upaya perusahaan dalam menjaga standar layanan. Temuan ini mendukung penelitian Anggraeni et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap standar waktu pengiriman berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa faktor eksternal, seperti cuaca dan ketepatan alamat, masih menjadi kendala yang dapat mempengaruhi kecepatan pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi informasi dapat mengurangi ketidaknyamanan pelanggan meskipun terjadi keterlambatan pengiriman (Salam et al., 2024).

#### **4.4.3 Kepuasan Pelanggan sebagai Hasil Interaksi Kualitas Layanan dan Kecepatan Pengiriman**

Temuan empiris menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Ninja Xpress Sidoarjo merupakan hasil dari interaksi antara kualitas layanan dan kecepatan pengiriman. Pelanggan cenderung merasa puas apabila layanan pengiriman dilakukan dengan cepat, didukung oleh sikap petugas yang ramah, sistem *tracking* yang jelas, serta jaminan keamanan paket. Hal ini sejalan dengan konsep kepuasan pelanggan yang memandang kepuasan sebagai perbandingan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan (Maulidiah et al., 2023). Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Ramadhaniati et al. (2020) dan Febriani (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kecepatan pengiriman secara simultan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Namun, hasil penelitian ini juga menguatkan temuan Jamaludin et al. (2023) bahwa kualitas layanan yang baik belum tentu menghasilkan kepuasan optimal apabila aspek

responsivitas masih rendah. Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat kerangka konseptual yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kecepatan pengiriman merupakan determinan utama kepuasan pelanggan pada jasa logistik. Penelitian ini menegaskan bahwa dimensi kenyamanan pelanggan mencakup aspek fisik (fasilitas dan sistem), aspek psikologis (rasa aman dan kepercayaan), serta aspek fungsional (kecepatan dan ketepatan pengiriman). Namun secara praktis, temuan ini memberikan implikasi bahwa perusahaan jasa pengiriman perlu menyeimbangkan antara peningkatan kecepatan pengiriman dan peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek *customer service*.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Kualitas layanan Ninja Xpress Sidoarjo secara umum dinilai cukup baik. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa perusahaan telah menyediakan fasilitas layanan yang memadai, seperti *customer service*, sistem *tracking* digital, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Pada aspek empati, sikap kurir yang sopan dan kesediaan perusahaan dalam menerima masukan pelanggan memberikan pengalaman layanan yang positif. Selain itu, keandalan layanan dan jaminan keamanan paket serta perlindungan data pelanggan turut membentuk rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
2. Kedua, kecepatan pengiriman menjadi faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) menjadi pedoman penting dalam menjaga ketepatan waktu pengiriman. Meskipun demikian, faktor eksternal seperti kondisi cuaca dan ketepatan alamat pengiriman masih menjadi kendala yang dapat mempengaruhi kecepatan pengiriman. Transparansi informasi melalui sistem *tracking* membantu mengurangi ketidaknyamanan pelanggan ketika terjadi keterlambatan pengiriman.
3. Ketiga, kepuasan pelanggan Ninja Xpress Sidoarjo merupakan hasil dari interaksi antara kualitas layanan dan kecepatan pengiriman. Pelanggan cenderung merasa puas apabila layanan pengiriman dilakukan dengan cepat, didukung oleh sikap petugas yang ramah, informasi pengiriman yang jelas, serta jaminan keamanan paket. Kepuasan tersebut tercermin dari kesesuaian antara harapan dan layanan yang diterima, minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa Ninja Xpress, serta kesediaan pelanggan dalam merekomendasikan layanan kepada pihak lain, meskipun dalam konteks dan kebutuhan tertentu.

### **Saran**

Meningkatkan responsivitas *customer service*, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan, agar respons yang diberikan dapat lebih cepat dan konsisten.

Mengoptimalkan sistem penanganan keluhan, dengan memperkuat koordinasi antara kurir, koordinator lapangan, dan manajemen agar permasalahan dapat diselesaikan secara lebih efektif.

Memperkuat komunikasi kepada pelanggan, terutama terkait kendala pengiriman yang disebabkan oleh faktor eksternal seperti cuaca atau alamat yang tidak jelas, sehingga pelanggan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kondisi pengiriman.

Mempertahankan dan meningkatkan kecepatan pengiriman, khususnya untuk pengiriman dalam satu wilayah atau pulau, agar tetap sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

Melanjutkan penerapan SOP secara konsisten serta melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas SOP dalam mendukung kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agama, P., Di, I., & Medan, M. A. N. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan dan Pengajaran: JPDP*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>
- Anggraeni, O. D., Septianti, E. P., & Siregar, B. W. S. (2024). Pengaruh Tarif dan Kecepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 783–793. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2046>
- Atmoko, P. T. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Ninja Xpress Sampit. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi (Keizai)*, 3(2), 93–104. <https://doi.org/10.56589/keizai.v3i2.277>
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Bramasta, A., & Ikram, A. D. (2024). Pengaruh Ketersediaan Barang dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, 3(2), 592–602.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Febriani, M. H. D. (2024). Analisis Kecepatan Pengiriman. Akurasi Pelacakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Siber Multi Disiplin (JSMD)*, 1(4), 193–200.
- Irawan, F. adam setya, & Seodarmanto, SE., M. (2022). Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. YES Logistic Indonesia. *Jurnal Skripsi Stiamak Barunawati Surabaya*, 1–14.
- Jamaludin, A., Widiarto, T., Mashita, J., & Aldi, M. (2023). Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi. *Sosio E-Kons*, 15(3), 275–284. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v15i3.20801>
- Juniariska, S., Rachma, N., & Budi Primanto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol). *E - Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 143–156. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 5, 32–42.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Ed. Ke-12). Jakarta: PT Indeks.
- Laksana, A. I. P., & Hirawati, H. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Larissa Aesthetic Cabang Magelang. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 509–522. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.243>
- Made, N., Mentari, I., Putu, L., & Agustina, A. (2025). Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Sparepart Pada Perusahaan PT. Sinta Marine Citaprasada Cabang Sanur. *SENEMA*, 4(1), 200–206.

- Maulidiah, E. P., Survival, & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride di Gojek Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 128–145.
- Ramadhaniati, S., Susanti, E., Wiwaha, A., & Tyas, I. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 1(1), 1–10. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/logistik/article/view/1188>
- Salam, A. A., Widjanarko, W., Dwikotjo, F., & Sumantyo, S. (2024). Analisis Pengaruh Kecepatan , Akurasi , dan Biaya Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus CV Konita Agro Putra ) Universitas Bhayangkara Jakarta Raya , Indonesia yang berefek langsung terhadap kepuasan para petani terhadap suatu produk agroki. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(3), 283–297.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Saba Jaya Publisher.
- Seosatu. (2016, January 17). Riview Ninja Xpress Lambat dan Banyak Masalah Paket Yang Hilang. *Seosatu*, 1.
- Sinollah, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjean. *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1).
- Stiyoko, A., Angeliza, W., Noval, & Memondi. (2025). Journal of Sharia Economics Scholar ( JoSES ) Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus di Warkop Wedang Rempah Plaju ) Journal of Sharia Economics Scholar ( JoSES ). *Journal of Sharia Economics Scholar (JoSES)*, 2(4), 145–150.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, H. (2025). Ekspedisi Ninja Xpress Bermasala. *Mediakonsumen*, 1(1), 1.
- Syuryatman, D., Rizki, H., Hasanah, L., & Ihsan, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ninja Xpress Kota Payakumbuh. *Ekonomika*45, 8(1), 526–539.
- Tohir, M., Primadi, A., & Aurelia Hizki Subroto, N. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Jasa Logistik. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 1(2), 93–100. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i2.215>