

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Sektor jasa mengalami perkembangan pesat seiring dengan kemajuan perekonomian. Makin tinggi pendapatan perkapita suatu negara, proporsi lapangan kerja sektor jasa pun semakin berkembang. Hal itu, merupakan fenomena yang wajar, sebab ketika perkembangan industri manufaktur dan pertanian sudah menemui titik jenuh, industri jasa menjadi kendaraan berikutnya untuk lebih memajukan perekonomian.<sup>1</sup>

Saat ini perkembangan industri jasa pengiriman mengalami kemajuan yang cukup pesat. Era globalisasi menuntut manusia untuk memiliki mobilitas yang tinggi. Sejak berlakunya pasar bebas di Indonesia, arus perdagangan barang atau jasa menjadi tidak terbatas. Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberadaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan masyarakat umum namun juga pelaku bisnis.<sup>2</sup>

Kegiatan perekonomian diseluruh dunia tidak hanya industri manufaktur saja yang mendominasi, namun industri jasa turut juga memegang peranan relatif penting menjadi berbagi karir, bahkan jasa telah menjadi suatu

---

<sup>1</sup> Cristopher Lovelock, H Lauren K Wright. *Managemen Pemasaran (Terjemahan)*, PT Indeks (Gramedia Group) Jakarta. (2012)

<sup>2</sup> Hidayah, N. Analisis Strategi Digital Marketing Dalam Membantu Penjualan Living Space Dan Efo Store. (2018)

industri yang mampu memberikan sumbangan pendapatan nasional.<sup>3</sup>Hal sempurna yang dilakukan perusahaan membuat menarik pelanggan di industri jasa ialah dengan memberikan fasilitas. Fasilitas adalah kebutuhan serta harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk menyampaikan kenyamanan. Perusahaan yang menyampaikan jasa yang berkualitas serta bermutu yang bisa memenuhi tingkat kepentingan konsumen akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Satu industri jasa yang bisa menerapkan hal tadi merupakan industri jasa logistik atau pengiriman barang.<sup>4</sup>

Sebagai salah satu gambaran akan luasnya pasar jasa pengiriman di Kota Kediri Tabel 1.1 menunjukkan beberapa Perusahaan jasa pengiriman di kota Kediri sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Jasa Ekspedisi di**  
**Kota Kediri dan Kabupaten Kediri**  
**Tahun 2023**

No	Nama Jasa Ekspedisi	Alamat Jasa Ekspedisi
1.	Pandu Logistics	Ruko Pertokoan Sumber Doko Nomor 3, Kab. JI Dandang Gendis, Sumber Doko, Kec Ngasem, Kediri Jawa Timur 64182.
2.	CV Surya Samudera ekspedisi	Jl. Wilis Mulya VIII No.15, Campurejo, Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64116
3.	D'KURIR Kediri (Ekspedisi Bayar di Tempat)	Ngronggo, Kediri City Sub-District, Kediri, Jawa Timur 64129
4.	Ekspedisi Luar Negeri	Jl. Jambu Raya II, No.27, Gringing, Cerme, Kec. Grogol, Kediri, Jawa Timur 6415
5.	ekspedisi pengiriman	Jl. Raya Kediri – Nganjuk No.135, Mrican,

<sup>3</sup>Kusumawardani, A. K. (2017). *Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kinerja Umkm Batik Di Pekalongan*. Semarang: Diponegoro Journal Of Management.

<sup>4</sup>A. Dwiyanto, *Teori-Teori Manajemen Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: GMa. U, Press. Ed. 2017), h. 57

	mobil 0816978621	Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64111
6.	NEW INDIA COURIER SERVICES	Office Number G 8 Orchid Harmony, TP 9, (Palanpor – Bhesan), Opp.Palanpore Fire Station,, Gauravpath,, Palanpore,, Surat, Gujarat 395009 3.4 Pojok, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64115
7.	Omah Kurir Ekspedisi Merah	Pojok, Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64115
8.	“Bang Yau” & Mia Nazwa/Maulana Express	Jl. Ngasinan, RT.04/RW.04, Rejomulyo, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64129
9.	21 Express – Drop Point cabang 1	Ngronggo, Kediri City Sub-District, Kediri, Jawa Timur 64129
10.	21 Express Drop Point cabang 2	Jl. Joyoboyo No.112, Karangrejo, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur 64182
11.	21 Express Drop Point cabang 3	Kaliombo, Kediri City Sub-District, Kediri, Jawa Timur 64129
12.	Ataba Express	Muning, Selodono, Ringinrejo, Kediri, Jawa Timur 64176
13.	BERKAH JAYA EXPRESS, Cab Kras, KEDIRI	Dsn, JL.KH.MAKRUS ALI,Dsn, Jl. Margojoyo, RW.; 25, Dusun Margo Joyo, Jabang, Kec. Kras, Kediri, Jawa Timur 64172
14.	BGR Express	Ruko Stadion Brawijaya Blok A5, Jalan Ahmad Yani, Banjaran, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64124
15.	Cito Xpress	Jl. Semeru No.249, Tamanan, Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64117
16.	CV. Amexpress : Bapak Denny Subakti	Jalan Raya Kediri – Nganjuk, Mrican, Mojoroto, Mrican, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64111
17.	Fanda Express	Jl. Adi sucipto Gg. II, No. 41, Kelurahan Banjaran, Kec Kota, Banjaran, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64124
18.	Gesit Express Kediri (Pengiriman Paket LUAR NEGERI, GRATIS PICKUP)	Jl. KH. Ahmad Dahlan No.mor 87, Mojoroto, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64112
19.	HADA EXPRES	Unnamed Road, Badal Pandean, Kec. Ngadiluwih, Kediri, Jawa Timur 64171 No. Telpn : 0852-3048-4689
20.	HR EXPRESS	Tegalarum, Jl. Welirang, RT.22/RW.00, Tegalan, Kec. Kandat, Kediri, Jawa Timur 64173
21.	Jaya Express	Jl. Pamenang No.21, Katang, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur 64182

22.	KALOG Express Kediri	Jl. PJKA No.28, Balowerti, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64129 No. Telpon : 0857-0694-8427
23.	Platinum Express	Ruko Joyoboyo Tepus No. 9, Jl Joyoboyo, No. 32, Dandangan Kediri, Banjaran, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122
24.	REX Kiriman Express	Jl. Kelinci No.1/6, Setono Pande, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64129
25.	SAP Courier Express Agen Pare cabang 1	Jl. Supriadi No.28, Gedangsewu Wetan, Gedangsewu, Kec. Pare, Kediri, Jawa Timur 64214
26.	SAP Express Cabang Kediri cabang 2	Jl. Dr. Saharjo No.301, Pojok, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64115 No. Telpon : 0857-3536-6014
27.	SAP Express Online Mobile System cabang 3	Jl. KH. Agus Salim No.84, Bandar Kidul, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64118
28.	Suplier UKM EXPRESS	Jalan.Pamenang II/42 Kediri, arah Barat, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur 64182
29.	TEBA EXPRESS PUSAT KEDIRI	Jl. Raden Ajeng Kartini No.15, Doko, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur 64182 No. Telpon : (0354) 7418103
30.	ATHA EXPRESS KEDIRI	TANI SUBUR, Jl. Raya Branggahan No.31, Krajan, Ngadiluwih, Kec Kota, Kediri, Jawa Timur 64171
31.	JASA EKSPOR ATHA EXPRESS	toko dropship international, gandeng, Jl. Raya Branggahan Jl. Kediri – Tulungagung No.31, raya, Krajan, Kec. Ngadiluwih, Kediri, Jawa Timur 64171
32.	EXPRESS BLITAR	Jalan. Besar Boeranggahan nomer 31 Ngadiluwih Kediri selatan
33.	UKM EXPRESS TULUNGAGUNG	Jalan. Boeranggahan nomer 31 Ngadiluwih
34.	Cabang express kediri	Jl. Pamenang Jl. Pemenang II No.MOR 42, Katang, Sukorejo, Kec. Ngasem,
35.	Jasa UKM Express Kediri	Jl. Pamenang, RW.Nomer 42, Semampir, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64182
36.	Sub agen UKM Express Kediri	Jalan Pamenang gg. II No.42 Sebelah baratnya, Sambirejo, Kec. Gampengrejo, Kediri, Jawa Timur 64182
37.	Jasa Pengiriman Barang UKM Express Kediri	Jl. Pamenang No.mor 42, Katang, Sukorejo, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64182
38.	Elang Logistics	Jl. Panglima Polim No.61, Kemasan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur

		64125
39.	Indah Logistic Cargo cabang 1	Jl. Panjaitan No.18, Bangsal, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64132
40.	Indah Logistic Cargo Agus Salim cabang 2	Jl. KH. Agus Salim No.35, Bandar Kidul, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 63118
41.	One Logistic	Jl. Anggrek Raya No.15, Ngronggo, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64131
42.	Platinum Logistic	Jl. Pb. Sudirman No.164, Plongko, Pare, Kec. Pare, Kediri, Jawa Timur 64211 No. Telpon : (0421) 22682
43.	Carlina Cargo Indonesia	Jl. Matahari No.81, Puhrejo, Tulungrejo, Kec. Pare, Kediri, Jawa Timur 64212
44.	Indah cargo	Rejomulyo, Kediri City Sub-District, Kediri, Jawa Timur 64129
45.	MAKHARYA CARGO KEDIRI	Jl. RA Kartini No.15, Doko, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64213
46.	JCC Cargo	Jalan Semeru No. 210, Lirboyo, Mojoroto, Tamanan, Kec. Mojoroto, Kediri, Jawa Timur 64117
47.	MARS CARGO Kiriman Kilat	Jl. Ahmad Yani No.9, Sukorejo, Kec. Ngasem, Kediri, Jawa Timur 64129
48.	SSL Syafa Cargo INDO – HONGKONG	Jl. Walet I No.23, Sandingsari, Tulungrejo, Kec. Pare, Kediri, Jawa Timur 64211
49.	Agen NCS Luar Kota	Jalan Penanggungungan No. 114, Lerboyo, Mojoroto, Bandar Lor, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64100
50.	PT. Indah Jaya Ekspres	Jl. Sisingamangaraja No.16, Dandangan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64129
51.	Jasa Kirim Barang ke TAIWAN	Tansu Tani Subur, Jl. Raya Branggahan, Krajan, Branggahan, Kec. Ngadiluwih, Kediri, Jawa Timur 64171
52.	Aray Prabu Expres	Rejomulyo, Kediri City Sub-District, Kediri, Jawa Timur 64129
53.	Indopacific Courier & Transportation	Doko, Ngasem, Kediri, Jawa Timur 64182
54.	JAK (Jasa Angkut Kiriman)	Jl. Masjid Al Huda No.123, Ngadirejo, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64129
55.	KIB CEPAT	Jl. PJKA No.45, Balowerti, Kec. Kota Kediri, Kediri, Jawa Timur 64121
56.	KURIR KEDIRI	Jl. pamenang no.111, balekambang tanjung, kec: pagu, kel, Sumberejo, Tanjung, Kec. Pagu, Kediri, Jawa Timur 64183

57.	Mas Kurir “Jasa Kurir Kediri Nganjuk”	Sukorame, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64114
58.	Prima Paket Kilat	Jl. Yos Sudarso No.10, Pakelan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64129
59.	PT Paket Nusantara	Jl. Panglima Polim No.65, Kemasan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64125
60.	ID Express TH Ngasem	Gg. Industri, Gogorante, Kec. Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64182

**Sumber :** [alamatekspedisi.com](http://alamatekspedisi.com) (2023)

Berdasarkan survey melalui alamat ekspedisi.com dari data diatas dapat dilihat dan diketahui banyaknya Ekspedisi pengiriman barang yang ada di Kota Kediri. Maka dari itu pentingnya kualitas pelayanan yang tepat dalam usaha ini guna bersaing dengan pengusaha serupa dalam menggait konsumen dan memperluas pangsa pasar. Komponen utama dalam kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan pelanggan.<sup>5</sup>

Secara alami, semakin banyak ekspedisi pengiriman barang yang ada, semakin ketat persaingan antar bisnis untuk mendapatkan pelanggan. Peneliti memutuskan untuk fokus pada Tingkat kualitas pelayanan ID Express Th Ngasem untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menarik perhatian pelanggan. ID Express berupaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menarik pelanggan potensial dalam menghadapi persaingan saat ini. Ini adalah taktik pelayanan yang diberikan oleh ID Express yang digunakan dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah

---

<sup>5</sup>Ali Hasan, *Marketing dari Mulut ke Mulut: Word of Mouth Marketing*. (Jakarta: MedPress, 2010), 90

sebagai berikut : memberikan layanan pengiriman pengantaran paket yang efektif dan efisien tanpa harus dari kendaraan melalui layanan Drive-Tru 24 jam, Memberikan pengalaman layanan yang berkualitas di Indonesia dan asia tenggara, Berinovasi dalam penggunaan teknologi untuk mengembangkan layanan pengiriman yang handal dan terpercaya.

ID Express TH Ngasem adalah salah satu ekspedisi di Kota yang merupakan sebuah perusahaan logistik yang didukung dengan teknologi berbasis perangkat lunak. Sejak berdiri di tahun 2019, PT ID Express Logistik Indonesia terus mengalami perkembangan pesat dalam sisi pertumbuhan karyawan, jumlah gerai, jumlah paket yang dikirimkan dan melayani pengiriman paket ke seluruh provinsi di Indonesia. ID Express mencatatkan pertumbuhan yang signifikan setiap bulannya pada proses pengiriman sejak bergabung sebagai keluarga logistik Indonesia.

Salah satu cabang PT ID Express Logistik Indonesia di Kabupaten Kediri yakni berada di ID Express Ngasem yang beralamatkan di Gg. Industri kelurahan Gogorante kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri Jawa Timur. ID Express TH Ngasem yang memiliki gudang paket paling besar dan luas di kabupaten Kediri dan juga lokasinya sangatlah strategis yakni di perbatasan antara kabupaten Kediri dan kota Kediri. ID Express Ngasem Kediri dalam melaksanakan jasa pengirimannya mengalami beberapa permasalahan karena kualitas pelayanannya yang belum memuaskan konsumen Express Ngasem diuraikan oleh peneliti di tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Tabel Perbandingan Ekspedisi**

<b>Ekspedisi</b>	<b>Keunggulan Produk</b>
ID Express Ngasem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Di pickup langsung oleh ID Express tanpa minimal paket</li> <li>2. Tersedia di seluruh wilayah indonesia</li> <li>3. Ongkir hanya setengah harga dengan berat maksimal 500gram</li> <li>4. Cs lebih responsif karena melayani 24 jam</li> <li>5. Pengiriman cepat dan aman</li> <li>6. Terdapat pengiriman sameday, cod, pad dan idlite</li> </ol>
JNT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis jemput di tempat tanpa batas minimal jumlah dan berat</li> <li>2. Gratis ongkir</li> </ol>
JNE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki jaringan pengiriman yang luas baik dalam maupun luar negeri</li> <li>2. Memberikan jasa pengemasan paket di setiap outlet JNE</li> <li>3. Tarif yang sangat murah</li> </ol>

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1.2 diatas dijelaskan bahwa terdapat perbandingan keunggulan dari masing-masing ekspediri seperti keunggulan yang dimiliki oleh ID Expres adalah pickup barang langsung, pengiriman jangkau luas, ongkir terjangkau dll. Keunggulan dari JNT seperti gratis jemput di tempat dan gratis ongkir. Keunggulan dari JNE seperti memiliki jaringan luas, memberikan jasa pengemasan paket dan tarif murah. Selain menjabarkan perbandingan dari ID Expres Ngasem, berikut ini adalah produk-produk pada ID Expres Ngasem dapat dilihat pada tabel 1.3 :

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Produk dan Jumlah Pelanggan ID Expres Ngasem**  
**Kabupaten Kediri, JNT dan JNE pada Tahun 2023**

Ekspedisi	Produk	Jumlah Pelanggan
ID Expres Ngasem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Di pickup langsung oleh ID Express tanpa minimal paket</li> <li>2. Tersedia di seluruh wilayah indonesia</li> <li>3. Ongkir hanya setengah harga dengan berat maksimal 500gram</li> <li>4. Cs lebih responsif karena melayani 24 jam</li> <li>5. Pengiriman cepat dan aman</li> <li>6. Terdapat pengiriman sameday, cod, pad dan idlite</li> </ol>	2.324
JNT	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gratis jemput di tempat tanpa batas minimal jumlah dan berat</li> <li>2. Gratis ongkir</li> </ol>	2.290
JNE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki jaringan pengiriman yang luas baik dalam maupun luar negeri</li> <li>2. Memberikan jasa pengemasan paket di setiap outlet JNE</li> <li>3. Tarif yang sangat murah</li> </ol>	2.189

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan beberapa data yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, bisa terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh ID Express Ngasem sangatlah banyak, karena memang ID Express selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan guna menarik para pelanggannya dan terus mengutamakan kepuasan para pelanggannya. Kepuasan menjadi sebuah ukuran yang diberikan oleh setiap perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pada setiap pelanggannya. Adapun salah satu faktor yang bisa

mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para konsumennya. Dengan fenomena tersebut penulis berusaha untuk mengetahui tentang tanggapan para pelanggan terhadap kualitas pelayanan Express Ngasem. Dari tanggapan tersebut para pelanggan dapat diketahui kelebihan dan kekurangan Express Ngasem sehingga dapat dievaluasi apakah strategi pemasaran yang selama ini diterapkan Express Ngasem.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan pelanggan.<sup>6</sup> Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa, Kualitas pelayanan juga merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan pelanggan.<sup>7</sup>

Berdasarkan dari hasil pengamatan awal pada konsumen di ID Express TH Ngasem Kediri terhadap kualitas pelayanan pada ID Express TH (Gudang transit) Ngasem Kediri TH. Peneliti memperoleh hasil penelitian awal bahwa ID Express Ngasem Kediri dalam menangani paket yang datang dari Gudang lain untuk dikirimkan ke alamat tujuan konsumen masih terdapat pelayanan yang tidak memuaskan dan atau mengecewakan pelanggan. Kekecewaan terhadap agen ID Express Ngasem Kediri bermacam-macam diantaranya

---

<sup>6</sup> Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama,2002), h.36

<sup>7</sup>Aprihatiningrum Hidayati, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen* (Semarang: Cipta Media, 2021), h.37.

keterlambatan estimasi pengiriman barang, paket kiriman yang tidak dapat di *tracking*, terjadi kerusakan pada paket yang dikirim, hilangnya paketnya pelanggan yang akan diserahkan ke pelanggan, serta pegawai yang dianggap kurang ramah dalam melayani pelanggan.<sup>8</sup>

Meskipun banyak permasalahan yang dihadapi oleh ID Express TH Ngasem dalam mengoperasikan usahanya, namun ID Express TH Ngasem terus tetap berusaha memberikan pelayanan terbaiknya guna mendapatkan banyak pelanggan. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh ID Express TH Ngasem dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, serta bagaimana ID Express TH Ngasem bisa mengatasi semua permasalahan yang ada. Jadi perlu penelitian lebih lanjut untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas pelayanannya dalam meningkatkan kepuasannya pelanggan, karena ID Express juga masih terhitung sebagai pemain baru di bisnis ini. Maka dengan begitu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan ID Express TH Ngasem Kabupaten Kediri)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas produk ID Express Ngasem Kediri?
2. Bagaimana kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ID Express Ngasem Kediri?

---

<sup>8</sup>Siska, Konsumen di ID Express TH Ngasem Kediri, 22 November 2022.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pertanyaan penelitian, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas produk ID Express Ngasem Kediri
2. Untuk menganalisis kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di ID Express Ngasem Kediri

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat operasional dalam penelitian ini yaitu dapat membantu menganalisis bagaimana bertujuan untuk meneliti analisis pengaruh kualitas pelayanan pengiriman dan ketepatan waktu dalam terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan yaitu ekspedisi dengan meningkatkan ketepatan waktu dalam pengiriman atau keramahan Ketika mengantarkan paket yang ditujukan kepada pelanggan.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengambil topik mengenai peran variabel pembagian kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi perusahaan mengenai kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. dan untuk manfaat bagi terlebih pada FEBI (fakultas ekonomi bisnis islam) IAIN KEDIRI sebagai penambah bahan referensi akademik bagi mahasiswa untuk lebih mengetahui peranan ketepatan waktu dan fasilitas sebagai bentuk dalam meningkat kualitas jasa untuk saat ini.

b. Bagi Pembaca

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan atau bahan informasi baik oleh para peneliti selanjutnya, praktisi, maupun pengguna ekspedisi dan jasa kurir untuk mengambil langkah-langkah yang sesuai dan diperlukan dalam bidang yang berkenaan dengan penelitian ini.

c. Bagi Peneliti

Harapan peneliti dengan adanya penelitian ini nantinya dapat mengembangkan kemampuan peneliti ketika akan melakukan suatu penelitian lagi dan juga dapat memperluas wawasan dan pengetahuannya peneliti. Kemudian dapat juga guna meningkatkan pemahaman peneliti untuk melaksanakan dan menerapkan ilmu yang telah dimiliki yang diperoleh dari penelitian ini.

## **E. Telaah Pustaka**

Terdapat beberapa penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti terdahulu yaitu sebagai berikut yang terlampir di halaman selanjutnya:

1. Penelitian oleh Arif Affandi pada tahun 2018 dengan Judul “*Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri.*”<sup>9</sup>

Penelitian peneliti terdahulu tersebut berfokus pada bagaimana kualitas pelayanan JNE Gurah dalam meningkatkan loyalitasnya pelanggan yang memakai metode penelitian kualitatif. Hasil penelitiannya yakni kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Gurah sangat bisa tingkatan loyalitasnya pelanggan yang dibuktikan dari keuntungannya JNE Gurah yang sangat banyak yang diperoleh dari loyalitasnya pelanggan. Persamaan dengan penelitiannya peneliti yakni meneliti tentang kualitas pelayanan yang bisa berpengaruh pada pelanggan yang memakai metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yakni penelitian ini lebih fokus ke tingkatan kepuasannya pelanggan bukan loyalitasnya pelanggan dan objek penelitiannya juga berbeda.

2. Penelitian oleh Ahmad Bayu pada tahun 2021 dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT. Global JET Express Banjarmasin*”.<sup>10</sup>

Penelitian ini berfokus pada guna mengetahui kualitas pelayanannya PT. Global JET Express dalam melayani konsumen.

Penelitian yang memakai metode kualitatif ini memperoleh hasil penelitian bahwa PT Global JET Express Banjarmasin dalam berikan pelayanan ke

---

<sup>9</sup>Arif Affandi, “Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2018).

<sup>10</sup>Ahmad Bayu, “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT. Global JET Express Banjarmasin” (Skripsi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 2021).

konsumennya utamanya saat kirim barang masih kurang maksimal dan biasanya konsumen juga harus ambil sendiri paketnya ke kantor atau berjumpa di tempat lainnya karena posisi rumahnya konsumen yang lewati perbatasannya kota. Persamaan dengan penelitiannya peneliti yakni memakai metode penelitian kualitatif dan meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanannya perusahaan jasa pengiriman dalam tingkatkan kepuasannya konsumen. Sedangkan perbedaannya yakni objek penelitiannya.

3. Penelitian oleh Anita Dyah Ayu Setyorini dkk pada tahun 2021 dengan judul *“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Logistik di Era New Normal Studi Kasus pada Pengguna ID Express”*.<sup>11</sup>

Penelitian terdahulu tersebut bertujuan ingin mengetahui bagaimana kepuasannya pelanggan pemakai jasa pengiriman logistic ID Express di Sarbatiga. Hasil penelitiannya yakni ID Express Sarbatiga sudah memberi terbaiknya pelayanan kepada para pelanggan yakni dengan mengirimkan barang dalam kondisi yang baik dan lengkap. Persamaan dengan penelitiannya peneliti yakni meneliti tentang bagaimana kualitas pelayanannya jasa pengiriman ID Express dalam meningkatkan kepuasannya pelanggan. Sedangkan perbedaannya yakni lokasi penelitiannya.

---

<sup>11</sup>Setyorini, Wiguna, Putra, dkk., “Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Logistik di Era New Normal, Studi Kasus pada Pengguna ID Express. (2021)”

4. Penelitian oleh Tia Ekawati pada tahun 2020 dengan judul “*Analisis Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada Agen JNE Express Gajah Mada di Solo*”.<sup>12</sup>

Penelitian tersebut berfokus ingin mengetahui bagaimana dimensi perananannya kualitas pelayanan JNE Express Gajah Mada dalam meningkatkan loyalitasnya konsumen yang memakai metode penelitian kualitatif. Hasil penelitiannya yakni JNE Express Gajah Mada dalam menerapkan kualitas pelayanan hanya memenuhi 3 dari 3 dimensinya kualitas pelayanan yakni empati, asuransi dan responsive. Namun perusahaan tersebut tidak memenuhi dimensi bukti fisiknya yang mana karyawan tak menggunakan seragam serta tak memakai kartu pengenal, dan tidak memenuhi dimensi keandalan yang mana karyawannya sering keliru dalam mengerjakan barang karena kurang teliti. Persamaan dengan penelitiannya peneliti yakni membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan bisa berpengaruh pada pelanggan dengan memakai metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya yakni penelitian ini lebih fokus ke meningkatkan kepuasannya pelanggan bukan loyalitasnya pelanggan dan objek penelitiannya juga berbeda.

---

<sup>12</sup>Tia Ekawati, “Analisis Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada Agen JNE Express Gajah Mada di Solo” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, 2020).

5. Penelitian oleh Devingga Firstiana Hartanto Putri pada tahun 2021 dengan Judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Outlet D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri).”*<sup>13</sup>

Penelitian terdahulu tersebut berfokus ingin mengetahui pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasannya konsumen di D’Joeprek Veteran memakai metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitiannya yakni kontribusinya kualitas pelayanan dalam tingkatkan kepuasannya konsumen D’Joeprek Veteran sebesar 27,9% sedangkan sisanya terpengaruhi oleh faktor lainnya seperti lokasinya, kualitas produknya, harganya dan promosinya. Persamaan dengan penelitiannya peneliti yakni sama-sama membahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan bisa mempengaruhi kepuasannya konsumen. Sedangkan perbedaannya yakni metode penelitian yang dipakai dan objek penelitian yang diambil berbeda.

---

<sup>13</sup>Devingga Firstiana Hartanto Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Outlet D’Joeprek Jalan Veteran Mojoroto Kediri)” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2021).