



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS PELAYANAN PADA JASA PENGIRIMAN
BARANG DALAM ERA *E-COMMERCE* BERBASIS
METODE SERVQUAL DI KABUPATEN BOGOR**



PUTRI FIANA
NIM: 2105421050
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

PUTRI FIANA. Analisis Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Barang Dalam Era *E-Commerce* Berbasis Metode Servqual di Kabupaten Bogor. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2025

Tingginya aktivitas *e-commerce* di Indonesia turut mendorong meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman barang. Hal ini diiringi dengan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, menganalisis kesenjangan tersebut dengan metode Servqual dalam membuat rekomendasi solusi dari kesenjangan pelayanan, serta menemukan solusi berbasis hasil analisis tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipasi pasif, dan studi dokumen. Kerangka teori yang digunakan adalah model Servqual yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kesenjangan dominan terjadi pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Temuan ini didukung oleh hasil wawancara, observasi dan studi dokumen yang menunjukkan adanya keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman, minimnya kronologi saat kendala, serta kurangnya informasi kontak yang dapat dihubungi ketika terjadi masalah. Berdasarkan analisis tersebut, direkomendasikan beberapa solusi seperti notifikasi verifikasi otomatis bukti foto pengiriman, fitur notifikasi *real-time* untuk penyebab keterlambatan, integrasi sistem pelacakan dengan deteksi masalah spesifik, serta penyediaan informasi pelayanan yang detail dan responsif. Solusi yang dihasilkan bersifat spesifik sesuai kondisi lapangan di Kabupaten Bogor dan diharapkan dapat menjadi rekomendasi strategis bagi perusahaan jasa pengiriman barang dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis *e-commerce*.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Jasa Pengiriman Barang, Kabupaten Bogor, Kualitas Pelayanan, Servqual



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

PUTRI FIANA. *Service Analysis of Delivery Services in the E-Commerce Era Based on the SERVQUAL Method in Bogor Regency. Business Administration Department, Jakarta State Polytechnic, 2025.*

The high level of e-commerce activity in Indonesia has driven an increase in the demand for delivery services. This condition is accompanied by customers' rising expectations regarding the quality of service provided. This study aims to identify the gap between customer expectations and perceptions, analyze the service gaps using the Servqual method, and formulate service improvement recommendations based on the results of the analysis. This research uses a qualitative approach with a case study method through semi-structured interviews, passive participant observation, and document studies. The theoretical framework applied in this study is the Servqual model, which consists of five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The analysis results show that the dominant service gaps occur in the dimensions of reliability and responsiveness. These findings are supported by interview results, observations, and document studies that reveal customer complaints related to delivery delays, a lack of chronological information when problems occur, and limited access to contact information when issues arise. Based on this analysis, several solutions are proposed, including an automatic verification notification for delivery proof photos, real-time notifications regarding the causes of delivery delays, integrated tracking systems with specific problem detection, and the provision of detailed and responsive service information. The proposed solutions are specifically tailored to conditions in the Bogor Regency area and are expected to serve as strategic recommendations for logistics companies in improving the quality of courier services in the e-commerce sector.

Keywords: *E-Commerce, Bogor Regency, Delivery Service, Service Quality, Servqual*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul *“Analisis Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Barang Dalam Era E-Commerce Berbasis Metode Servqual di Kabupaten Bogor”*

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S. Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Skripsi ini adapun partisipasi yang terlibat, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E.,M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah mendukung kelancaran proses akademik hingga tersusunnya Skripsi ini.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan yang telah memberikan kesempatan Skripsi ini sebagai bagian dari pemenuhan tugas akhir perkuliahan.
4. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku pembimbing satu yang telah memberikan arahan dalam bimbingan materi Skripsi, sehingga Skripsi ini dapat tersusun secara sistematis dan sesuai kaidah akademik.
5. Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan arahan dalam bimbingan teknik penulisan Skripsi, sehingga Skripsi ini dapat tersusun sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral maupun material dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para informan yang telah memberikan waktu dan informasi berharga untuk mendukung kelancaran penelitian ini.
8. Rekan-rekan D4 Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2021 yang selalu memotivasi dan pertemanan hingga saat ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 23 Juli 2025
Penulis

Putri Fiana
NIM 21054201050





DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1 Pelayanan	10
2.1.2 Jasa Pengiriman Barang	12
2.1.3 <i>E-Commerce</i>	15
2.1.4 <i>Servqual</i>	18
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	21
2.3 Deskripsi Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.1.1 Waktu Penelitian	28
3.1.2 Tempat Penelitian	28
3.2 Kerangka Penelitian	29
3.3 Metode Penelitian	30
3.4 Fokus Penelitian	32

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.5 Informan Penelitian	33
3.6 Jenis dan Sumber Data	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.8 Instrumen Penelitian	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Rekapitulasi Data	43
4.1.1 Profil Informan	43
4.1.2 Rekapitulasi Data Lapangan	43
4.2 Hasil Analisis Data	52
4.2.1 Identifikasi Kesenjangan Pelayanan	52
4.2.2 Analisis Servqual untuk Membentuk Solusi Pelayanan	75
4.2.3 Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	78
4.3 Pembahasan	80
4.3.1 Kesenjangan Pelayanan Berdasarkan Dimensi Servqual.....	80
4.3.2 Penerapan Servqual sebagai Dasar Penyusunan Solusi.....	81
4.3.3 Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Servqual.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan.....	84
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	91



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
Tabel 2. 2 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	28
Tabel 4. 1 Daftar Informan.....	43
Tabel 4. 2 Wawancara Dimensi Servqual.....	44
Tabel 4. 3 Observasi Dimensi Servqual	50
Tabel 4. 4 Pelaksanaan Observasi	52





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan <i>e-Commerce</i> Tertinggi Global 2024	1
Gambar 1. 2 Grafik Layanan Ekspedisi Digunakan Penjual e-commerce Lokal ...	2
Gambar 1. 3 Grafik Keluhan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang 2021	4
Gambar 2. 1 Model Konseptual Servqual	20
Gambar 2. 2 Deskripsi Konseptual	26
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	29
Gambar 3. 2 Komponen dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>)	40
Gambar 4. 1 <i>Hierarchy Chart</i> Keamanan Pesanan	53
Gambar 4. 2 Kondisi Pengemasan dan Isi Paket Informan Pembeli	54
Gambar 4. 3 Kondisi Pengemasan Paket Informan Penjual	54
Gambar 4. 4 <i>Hierarchy Chart</i> Jaminan Asuransi.....	55
Gambar 4. 5 Klaim Kompensasi Keterlambatan.....	56
Gambar 4. 6 <i>Hierarchy Chart</i> Keramahan Petugas	57
Gambar 4. 7 Informasi Kontak Bantuan	58
Gambar 4. 8 <i>Hierarchy Chart</i> Permohonan Maaf Petugas	58
Gambar 4. 9 Permintaan Maaf dari Customer Service	59
Gambar 4. 10 Permintaan Maaf dari Kurir	60
Gambar 4. 11 <i>Hierarchy Chart</i> Ketepatan Tujuan	61
Gambar 4. 12 Bukti Foto Pengiriman Kesalahan Alamat	62
Gambar 4. 13 <i>Hierarchy Chart</i> Ketepatan Waktu.....	62
Gambar 4. 14 <i>Tracking</i> Pesanan Terlambat Hari Khusus	64
Gambar 4. 15 <i>Tracking</i> Pesanan Terlambat ke Luar Pulau	65
Gambar 4. 16 <i>Hierarchy Chart</i> Kelancaran <i>Tracking</i>	66
Gambar 4. 17 <i>Tracking</i> Tidak Deteksi Alamat Salah.....	67
Gambar 4. 18 <i>Tracking</i> Paket Hilang	68
Gambar 4. 19 <i>Tracking</i> Kesalahan Rute	69
Gambar 4. 20 <i>Hierarchy Chart</i> Menangani Keluhan.....	69
Gambar 4. 21 Respons <i>Customer Service</i> Info 1x24jam dan 3x24jam.....	71
Gambar 4. 22 <i>Hierarchy Chart</i> Kondisi Kendaraan	72
Gambar 4. 23 <i>Hierarchy Chart</i> Kondisi Kargo.....	73

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	91
Lampiran 2 Pedoman Observasi	94
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan	95
Lampiran 4 Catatan Lapangan Observasi	96
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	114





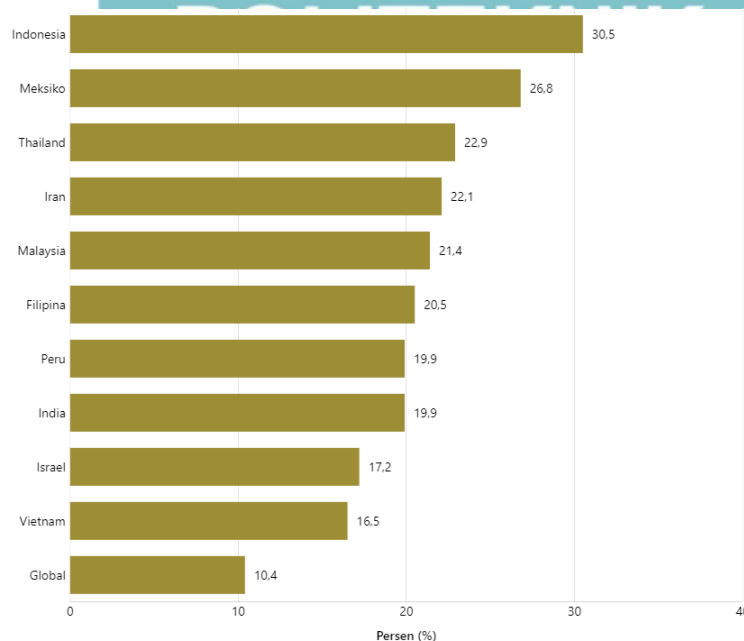
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi digital telah menjadikan berbagai aspek kehidupan lebih sederhana, praktis, efektif, dan efisien (Rahayu dkk., 2022:295). Hal tersebut sejalan dengan perkembangan bisnis yang semakin pesat karena didukung dengan teknologi informasi yang semakin canggih. Salah satu perubahan yang ditimbulkan oleh perkembangan teknologi informasi terhadap bisnis adalah dalam hal bidang pemasaran, dimana dengan adanya perkembangan teknologi, aktivitas pemasaran mulai beralih dari pemasaran konvensional ke *e-marketing* terutama dalam hal pemasaran jasa yang ditawarkan kepada konsumen (Krisnahadi dan Septiaka, 2022:38). Indonesia sendiri perkembangan *e-marketing* sudah menjadi hal umum dimana orang-orang beralih dari pemanfaatan pemasaran konvensional, hingga akhirnya melebarkan sayapnya ke dunia digital. Perkembangan teknologi menjadikan masyarakat semakin mudah mencari informasi mengenai produk dan melakukan pembelian produk secara *online* melalui *e-commerce*.



Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan *e-Commerce* Tertinggi Global 2024

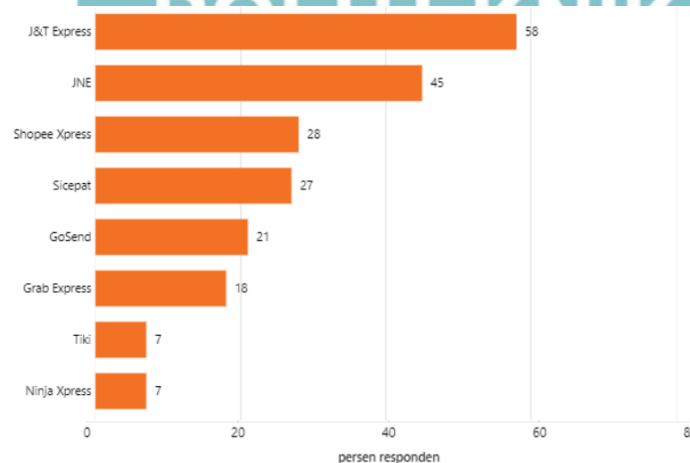
Sumber: databoks.katadata.co.id, 2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lembaga riset *e-commerce* dari Jerman, ECDB (Santika, 2024) pada Gambar 1.1 menyebutkan bahwa Indonesia menjadi negara dengan proyeksi pertumbuhan *e-commerce* tertinggi di dunia pada 2024. Tingkat pertumbuhannya menyentuh 30,5%. Proyeksi itu lebih tinggi hampir tiga kali lipat dari rerata global yang sebesar 10,4%. Tren belanja online yang semakin berkembang tersebut diikuti dengan pesatnya perkembangan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang atau jasa kurir.

Menurut Hastuti (Dwi dan Gewati, 2024) perusahaan logistik atau jasa pengiriman barang berfungsi sebagai penghubung antara produsen dan konsumen. Tanpa dukungan kinerja yang optimal dari perusahaan logistik, perkembangan *e-commerce* tidak akan dapat berjalan dengan baik. Kinerja perusahaan logistik juga sangat memengaruhi cara konsumen menilai penjual di *e-commerce*. Ekspansi *e-commerce* akan menjadi tumpuan baru bagi sektor logistik, dimana sebelumnya bersandar pada industri manufaktur. Idealnya perusahaan jasa pengiriman barang cenderung memiliki kompetitor yang terbatas dan pangsa pasar yang lebih stabil. Hal tersebut terjadi karena belum ada sistem digital yang secara langsung mempertemukan penjual dan pembeli dalam skala besar seperti saat ini.



Gambar 1. 2 Grafik Layanan Ekspedisi Digunakan Penjual *e-commerce* Lokal
Sumber: databoks.katadata.co.id, 2023

Gambar 1.2 menunjukkan laporan survei *Populix* (Muhamad, 2023), mayoritas atau 58% penjual *e-commerce* lokal menggunakan layanan ekspedisi J&T Express. J&T Express menjadi layanan ekspedisi yang paling banyak dipilih karena reputasinya dalam pengiriman paket yang cepat. Di urutan berikutnya ada JNE,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang dipilih oleh 45% responden penjual *e-commerce*. Sebagian besar responden yang memilih JNE menilai pengiriman paket JNE cepat dan dapat menjangkau berbagai lokasi. Adapun Shopee Xpress dipilih oleh 28% responden, Sicepat 27%, dan lainnya. Survei yang dilakukan Populix ini melibatkan 1.577 responden, yang kemudian dikerucutkan menjadi 322 responden dengan status penjual *e-commerce*. Industri jasa pengiriman barang saat ini memasuki konteks persaingan yang ketat, terutama dengan kehadiran *e-commerce* yang semakin mendominasi, loyalitas pelanggan menjadi rendah. Sebagai akibatnya, konsumen cenderung beralih antar penyedia jasa ekspedisi tanpa komitmen yang kuat. Dalam kondisi ini, penting bagi perusahaan pengiriman barang untuk memahami faktor yang memengaruhi pilihan konsumen dalam memilih penyedia jasa pengiriman barang. Karena sebagai jasa pengiriman barang, kehadiran *e-commerce* memungkinkan adanya tantangan baru dalam memenuhi aspek yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih layanan pengiriman.

Survei yang dilakukan MarkPlus.Inc (Bayu, 2020), pada 122 responden di seluruh Indonesia menyatakan mayoritas masyarakat menggunakan jasa kurir untuk mengirimkan barang yang dibeli dari *e-commerce* sebanyak 85,2%. Dua hal yang menjadi pertimbangan utama pengguna dalam memilih jasa kurir adalah *affordability* yaitu harga yang terjangkau dan yang kedua adalah waktu *delivery* yang bisa dikatakan cepat. Sebesar 64,8% menilai ekspedisi perlu memperbanyak jasa *pick-up service*, 59,8% berharap adanya program keanggotaan, dan 54,9% menginginkan promosi yang lebih menarik.

Survei Statista (2022) mengungkapkan adanya pergeseran preferensi konsumen dalam layanan *e-commerce*. Pada survei tersebut, fitur kemudahan dalam retur barang menjadi aspek yang paling disukai oleh responden. Sementara itu, harga dan kecepatan pengiriman, yang sebelumnya menempati urutan atas, kini berada di posisi keempat dan ketiga. Perubahan ini mencerminkan bahwa konsumen semakin mengutamakan proses pengembalian barang yang praktis dan efisien dalam pengalaman berbelanja *online*.

Riset Populix yang bertajuk *Indonesia Outlook on the Logistic Delivery* (Naurah, 2023) menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi pilihan



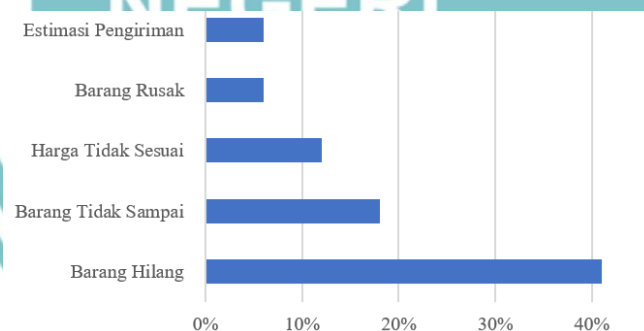
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penyedia jasa ekspedisi favorit responden adalah kedekatan lokasi agen ekspedisi dengan persentase mencapai 68%. Disusul oleh faktor kecepatan pengiriman dan mencakup banyak wilayah dengan persentase masing-masing 61%. Faktor lainnya, seperti adanya layanan pengepakan atau pengemasan paket 42%, memiliki fitur pelacakan online 42%, dan memiliki ragam fitur atau layanan pengiriman 36%.

Layaknya teknologi yang menuntut pemilik bisnis untuk adaptif, masyarakat saat ini juga menuntut produk dan layanan yang serba praktis dan cepat. Selain itu tantangan dari masyarakat saat ini kecenderungan yang senantiasa berubah, baik dari segi selera, keinginan, hingga kebutuhan. Jika pemilik bisnis tidak dapat beradaptasi dengan kondisi ini, maka konsekuensinya bisnis akan ditinggalkan oleh konsumen secara perlahan.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (Rizati, 2022) melaporkan bahwa sebanyak 3,2% dari total 535 aduan selama 2021 merupakan keluhan soal perusahaan jasa pengiriman barang. Perusahaan Anter Aja memiliki jumlah keluhan terbanyak, yaitu 35%, disusul JNE di posisi kedua dengan 18% dari total aduan. Gambar 1.3 menampilkan grafik keluhan pelanggan terhadap seluruh jasa pengiriman barang, dengan keluhan terbesar terkait barang hilang sebesar 41%, diikuti barang tidak sampai sebesar 18%, harga tidak sesuai sebesar 12%, serta barang rusak dan estimasi pengiriman masing-masing sebesar 6%.



Gambar 1. 3 Grafik Keluhan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang 2021

Sumber: databoks.katadata.co.id, 2022

Sehingga, ekspansi yang dilakukan perusahaan jasa pengiriman barang untuk memenuhi layanan yang disukai konsumen, tanpa strategi yang matang dapat berisiko. Bahkan, salah satu jasa pengiriman barang JDL Express Indonesia mengumumkan nonaktif per tanggal 22 Januari 2023 (Muliawati, 2023). JDL



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Express Indonesia telah berdiri sejak tahun 2015, memiliki 11 gudang dan lebih dari 250 titik pengiriman, serta 3.000 kurir ini harus berakhir. Keputusan itu dilakukan dalam rangka upaya pengambilan keputusan untuk adaptasi dan selaras dengan dinamika pasar dan tren industri dalam negeri.

Fenomena tersebut tidak terlepas dari karakteristik demografis pengguna *e-commerce* di Indonesia. Survei kolaborasi Kredivo bersama Katadata Insight Center (KCI) yang mengusung topik "*Perilaku Konsumen e-Commerce Indonesia 2023: Pemulihan Ekonomi dan Tren Belanja Pasca Pandemi.*" (2023) mencatat bahwa kelompok usia 18-35 tahun mendominasi transaksi *e-commerce*, dengan total kontribusi sebesar 69,4% sepanjang tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa segmen usia ini memiliki peran yang signifikan dalam aktivitas belanja daring, sehingga sangat relevan untuk dijadikan fokus dalam penelitian ini.

Survei Badan Pusat Statistik (2023) menyatakan bahwa ada sekitar 3,8 juta usaha *e-commerce* yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Selanjutnya, Badan Pusat Statistik (2023) juga mengungkapkan bahwa mayoritas usaha *e-commerce* di Indonesia melayani pengiriman barang ke Pulau Jawa sebesar 75,04%. Jumlah usaha *e-commerce* terbanyak ada di Provinsi Jawa Barat sebanyak 818.077 usaha (21,43%). Laporan perilaku konsumen *e-commerce* yang dilakukan oleh Kredivo (2023) menunjukkan bahwa daftar pengguna *e-commerce* terbanyak yang termasuk Jawa Barat adalah Kota-Kabupaten Bogor, dengan jumlah 6.484.641 populasi.

Permintaan layanan yang beragam dan ketidakkonsistenan hasil yang terlihat dari maraknya pengguna *e-commerce*, memerlukan fleksibilitas dan responsivitas dari perusahaan untuk mampu menyesuaikan operasi mereka guna memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Dalam situasi aktual dimana loyalitas pelanggan rendah, penting bagi perusahaan khususnya ekspedisi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi preferensi konsumen dalam memilih layanan ekspedisi. Dengan pemahaman yang mendalam tentang hal ini, perusahaan dapat mengoptimalkan strategi untuk menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan loyalitas konsumen.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Setiap perusahaan perlu memiliki strategi yang efektif untuk bersaing dengan kompetitornya (Simbolon dan Susiana, 2024:4971). Strategi yang efektif untuk bersaing ini, sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan memperoleh loyalitas, serta kepuasan pelanggan (Fauzy dkk., 2023:426). Strategi dapat didasarkan pada pemahaman kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan mereka. Hal tersebut agar perusahaan dapat fokus pada area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Salah satu metode yang dapat diterapkan untuk menilai dan merancang strategi pelayanan yang efektif adalah metode *Servqual*, yaitu istilah dari *Service Quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml, dan Berry pada tahun 1988 (Awaludin dkk., 2024:1). Metode *Servqual* sebuah metode pengukuran yang digunakan untuk mengetahui perbedaan atau kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan mengenai kualitas layanan (Hoque dkk., 2023:258). Dengan menggunakan metode *Servqual*, perusahaan jasa pengiriman barang dapat mengidentifikasi kesenjangan dalam layanan yang diberikan, sehingga dapat mengambil langkah strategi perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di pasar khususnya segmen yang diteliti.

Sejalan dengan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini dibatasi pada analisis kualitas layanan perusahaan jasa pengiriman barang di Indonesia dengan pendekatan metode *Servqual*, yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Fokus penelitian ditujukan pada kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berusia 18–35 tahun yang bertransaksi melalui *e-commerce* di wilayah Kabupaten Bogor, Jawa Barat, sebagai sebaran terbanyak pengguna *e-commerce*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi strategi untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik mengenai “*Analisis Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Barang Dalam Era E-Commerce Berbasis Metode Servqual di Kabupaten Bogor*” sebagai fokus dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini sesuai dengan penjabaran dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

- a. Kehadiran e-commerce telah meningkatkan persaingan di pasar jasa pengiriman barang.
- b. Banyaknya pilihan jasa pengiriman barang yang dihadirkan oleh e-commerce menyebabkan loyalitas konsumen rendah. Terutama di Kabupaten Bogor dengan tingkat penggunaan e-commerce tertinggi.
- c. Konsumen memiliki beragam preferensi dalam memilih jasa pengiriman barang, mulai dari kecepatan pengiriman, kemudahan retur barang, biaya, pilihan payment, dan lainnya. Hal tersebut menjadi tantangan perusahaan dalam pemenuhan permintaan yang kompleks, sehingga dapat menimbulkan risiko operasional.
- d. Perusahaan jasa pengiriman barang perlu memiliki solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menanggapi keluhan pelanggan yang berpotensi mengurangi daya saing, menyebabkan pelanggan beralih ke pesaing, bahkan penutupan operasional perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan pembatasan masalah di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apa saja kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Kabupaten Bogor?
- b. Bagaimana analisis metode *Servqual* digunakan untuk membentuk solusi peningkatan pelayanan di industri jasa pengiriman barang di Kabupaten Bogor?
- c. Bagaimana solusi pelayanan jasa pengiriman barang di Kabupaten Bogor berbasis metode *Servqual*?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Kabupaten Bogor.
- b. Untuk menganalisis metode *Servqual* yang digunakan untuk membentuk solusi peningkatan kualitas pelayanan di industri jasa pengiriman barang di Kabupaten Bogor.
- c. Merekomendasikan solusi pelayanan jasa pengiriman barang di Kabupaten Bogor berbasis metode *Servqual*.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1) Pihak Akademis

Penelitian ini dapat menyediakan data empiris untuk mendukung pemahaman konsep dan teoritis dalam bisnis digital, logistik, serta kualitas layanan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai ilustrasi studi kasus dalam proses pembelajaran.

2) Pihak Mahasiswa

Penelitian ini memberikan referensi ilmiah yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam memahami aplikasi konsep *Servqual* dalam konteks layanan pengiriman barang. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan inspirasi untuk penyusunan tugas akhir atau penelitian lanjutan dengan bidang serupa.

b. Manfaat Praktis

1) Untuk Pihak Perusahaan

Penelitian ini akan memberikan wawasan langsung kepada perusahaan jasa pengiriman barang di wilayah Kabupaten Bogor mengenai kesenjangan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Dengan analisis *Servqual* yang akan dihasilkan dalam penelitian ini, diharapkan dapat menjadi suatu saran solusi dan masukan terhadap jasa pengiriman barang di wilayah Kabupaten Bogor dalam perbaikan yang lebih tepat

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sasaran, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing di pasar yang kompetitif.

2) Untuk Pihak Masyarakat

Penelitian ini akan meningkatkan pengalaman konsumen. Karena dengan fokus pada harapan dan persepsi konsumen, perusahaan jasa pengiriman barang di wilayah Kabupaten Bogor dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga dapat membuat proses pembelian barang secara online menjadi lebih mudah dan menyenangkan bagi masyarakat. Hal ini dapat membantu meningkatkan loyalitas konsumen dan memperkuat hubungan antara perusahaan pengiriman dan masyarakat.



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan jasa pengiriman barang melalui *e-commerce* di Kabupaten Bogor, pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Kesenjangan ini terjadi dalam aspek ketepatan waktu pengiriman dan pemberian kejelasan terhadap keluhan pelanggan. Pelanggan masih merasa belum mendapatkan pelayanan sesuai harapan, terutama terkait keterlambatan pengiriman dan minimnya informasi saat terjadi kendala di lapangan.
- b. Analisis metode Servqual digunakan untuk membentuk solusi peningkatan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang melalui *e-commerce* di Kabupaten Bogor. Lima dimensi Servqual digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kesenjangan layanan dan merumuskan solusi yang sesuai dengan kondisi aktual di lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan.
- c. Solusi pelayanan berbasis metode Servqual yang disusun dalam penelitian ini meliputi pengembangan notifikasi verifikasi bukti pengiriman, penambahan fitur notifikasi *real-time*, integrasi pada fitur *tracking*, serta penyediaan informasi pelayanan yang transparan dan responsif. Solusi tersebut direkomendasikan berdasarkan kebutuhan pelanggan dilapangan, dengan pendekatan pelayanan berbasis digital yang menyesuaikan karakteristik jasa pengiriman barang di era *e-commerce*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak pengambil kebijakan di industri jasa pengiriman barang di Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Perusahaan jasa pengiriman barang perlu menyusun standar pelayanan berbasis sistem digital yang dapat memastikan validasi bukti pengiriman secara otomatis dan transparan. Hal ini penting untuk meminimalisir ketidakpastian pelanggan terkait status barang kiriman.
- b. Diperlukan pengembangan sistem notifikasi *real-time* yang dapat menginformasikan pelanggan terkait kendala pengiriman, termasuk penyebab keterlambatan secara langsung melalui aplikasi. Langkah ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap keandalan pelayanan.
- c. Perusahaan disarankan mengintegrasikan sistem *tracking* yang dilengkapi deteksi dan penjelasan masalah spesifik dilapangan, serta menyediakan fitur *tracking* dengan informasi yang mendetail dan kontak pelayanan yang menyatakan permasalahan atas barang tersebut. Integrasi ini diharapkan dapat mempercepat respons terhadap kendala dilapangan, sehingga pelanggan dapat langsung memperoleh penjelasan atau menindaklanjuti tanpa harus melalui *customer service* pusat yang responsnya memerlukan waktu lebih panjang.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani. (2021). Sistem Informasi Ekspedisi Jasa Pengiriman Barang pada CV. Mandiri Trans Berbasis WEB. *eSkripsi Universitas Semarang*.
- Ali, A., & Bhasin, J. (2019). Understanding Customer Repurchase Intention in E-commerce: Role of Perceived Price, Delivery Quality, and Perceived Value. *Jindal Journal of Business Research*, 8(2), 142–157. <https://doi.org/10.1177/2278682119850275>
- Artheswara, L., & Sulistiawati, A. (2020). Tingkat Penggunaan E-Commerce Pada Remaja di Kota dan Kabupaten The Level of E-Commerce Usage by Teenagers in Urban and Rural Area. *Jurnal Sains Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat*, 4(4), 437–488. <https://doi.org/10.29244/jskpm.4.4.437-488>
- Asrulla, Risnita, Jailani, & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7, 26320–26332.
- Awaludin, M., Gani, A., & Gardenia, Y. (2024). Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), 1–14.
- Bayu, D. (2020). *Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkatkan saat Pandemi*. (<https://databoks.katadata.co.id/> diakses 25 Januari 2025).
- BPS. (2023). *Statistik E-Commerce 2023*. (<https://www.bps.go.id/> diakses 26 Januari 2025).
- Cahyono, A. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pemenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Darojah, R. (2020). Analisis Dimensi Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *eSkripsi Universitas Semarang*.
- Dwi, & Gewati. (2024). *Peran Penting Logistik dalam Pertumbuhan e-commerce di Indonesia*. (<https://www.kompas.com/> diakses 25 Januari 2025).
- Estiningtyas, N., & Nawangsari, E. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 299–238.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Fauzy, D., Muhammad, K., & Sofiana, A. (2023). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Quality Function Deployment Berbasis Service Quality Dan Kano Model Pada Barbershop Hax. *Jurnal Sistem Dan Teknik Industri*, 4(4).
- Fiantika, F., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Handayani, S., Isnaini, D., & Afrianty, N. (2023). Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Pada Toko My Lova Kota Bengkulu). *Jurnal Ekombis Review*, 11(2), 1467–1476. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i12>
- Handika, Wibawa, D., & Sumar. (2024). Analisis Perbandingan Service Quality Antara Jasa Pengiriman J&T Express dan JNE Express di Kecamatan Tempilang Kabupaten Bangka Barat. *Jurnal Akuntansi Hukum Dan Edukasi*, 1(2), 302–311.
- Hasan, M., Tuti, K. H., Syahrial, H., Iesyah, R., Sitti, Z. T., Cecep, U. R., Paskalina, W. R., Inanna, Andi, A. M., Nursaeni, Yusriani, Nahriana, Dumaris, S., Sitti, H. H., Azwar, R., Yetty, F. U., & Nur, A. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Tahta Media Group.
- Hervija, J. (2023). Manajemen Jasa Pengiriman Barang Di J&T Express Lamnyong Cabang Syiah Kuala Kota Banda Aceh. *eSkripsi Universitas Negeri Ar-Raniry*.
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Universitas Esa Unggul*. <https://www.researchgate.net/publication/329351816>
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269. <https://doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Juhandi. (2024). Kualitas Pelayanan pada Berbagai Bidang Jasa di Kota Serang melalui Kajian Pustaka. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(5), 260–270. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v2i5.1310>
- Khoiria, S., & Anwar, K. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. *Transekonomika – Akuntansi Bisnis Dan Keuangan*, 1(2).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kredivo. (2023). *Laporan Perilaku Konsumen e-commerce Indonesia 2023*. (<https://kredivocorp.com/> diakses 26 Januari 2025).
- Krisnahadi, T., & Septiaka, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Kurir Pt.“X” Cabang Mataram. *Jurnal Ilmiah Sangkareang Mataram*, 9(3), 38–42.
- Kusuma, A., & Suflani. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–8.
- Laia, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Kadoz Di Ud. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(1), 320–332. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/JIM>
- Mariam, I., Wartiningsih, E., Sofa, N., & Latianingsih, N. (2023). Optimalisasi Manajemen Pelayanan Staf Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Organisasi. *Seminar Nasional Inovasi Vokasi*, 2(1).
- Muhamad, N. (2023). *Layanan Ekspedisi yang Digunakan Responden Penjual E-Commerce Indonesia (Juni 2023)*. (<https://databoks.katadata.co.id/> diakses 25 Januari 2025).
- Muliawati, F. (2023). *JD.ID Cuci Gudang dan Tutup Layanan Logistik*. (<https://www.cnbcindonesia.com/> diakses 26 Januari 2025).
- Naurah. (2023). *Sederet Layanan Jasa Ekspedisi untuk Belanja Online Pilihan Gen Z di 2023*. (<https://goodstats.id/> diakses 26 Januari 2025).
- Ningsih, T., & Elsinta, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Mewah Indah Jaya Medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 1–16.
- Nurmutia, E. (2024). *Perkuat Layanan Garansi Tepat Waktu, Shopee Gaet Perusahaan Logistik*. (www.cnbcindonesia.com diakses 7 Juni 2025).
- Putri, T., & Riofit, H. (2024). Artikel Strategi Pemasaran E-Commerce Untuk Memaksimalkan Pertumbuhan Bisnis. In *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* (Vol. 8, Issue 5).
- Rahayu, A., Tambunan, W., Pawitra, T. A., & Tosungku, L. O. A. S. (2022). Penentuan prioritas perbaikan layanan pengiriman barang pada industri logistik. *Journal Industrial Servicess*, 7(2), 295. <https://doi.org/10.36055/jiss.v7i2.14457>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Rizati, M. (2022). *Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak* (2021). (<https://databoks.katadata.co.id/> diakses 26 Januari 2025).
- Sahabuddin. (2017). Transaksi Konvensional Dengan Transaksi E-Commerce (Pendekatan Komparatif). *Jurnal Lex Specialis*, 20, 25–43. <http://www.1.2.co.id>
- Santika. (2024). *ECDB: Proyeksi Pertumbuhan e-Commerce Indonesia Tertinggi Sedunia pada 2024*. (<https://databoks.katadata.co.id/> diakses 25 Januari 2025).
- Shafyra, S., Aunalal, & Nunumete. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota Ambon. *JURNAL ADMINISTRASI TERAPAN*, 3(1), 229–238.
- Simbolon, J., & Susiana. (2024). Strategi Pemasaran Optimal Penyedia Jasa Pengiriman Barang Menggunakan Teori Permainan Berbasis Logika Fuzzy. *Journal Of Social Science Research*, 45, 4971–4983.
- Soimun, A., & Navianti, D. (2022). Analisis Pemilihan Moda Pengiriman Barang Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Dan Freight Forwarding Wilayah Bali. *Jurnal Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya Edisi XXXVII*, 7(4). <https://www.ekrut.com>
- Statista. (2022). *Most Preferred Benefits When Purchasing Online in Indonesia as of February 2022*. (<https://www.statista.com/> diakses 25 Januari 2025).
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Tjandra, S., Suhartono, A., Kelvin, & Sharon. (2023). Analysis Of Service Quality At Beauty Salons In Surabaya Using The Servqual Method. *International Journal of Science*, 4(1), 245–253. <http://ijstm.inarah.co.id>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction – Edisi 5* (5th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tukino, Abdullah, D., Amalia, M., Supriadi, Y., & Winarko, T. (2023). *Strategi Bisnis E-Commerce*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Wardhani, A., & Rahardjo, B. (2022). Analisis Dimensi Servqual Dalam Implementasi Kualitas Layanan (Studi Kasus PT. Wahana Sumber Baru Jogjakarta-Nissan Magelang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*.
- Wekke, I. S., & dkk. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Widowati, I., Pratiwi, K. I., & Hermawan, D. A. (2023). Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Di PT Sicepat Ekspres Campaka Purwakarta. *Journal of Management and Industrial Engineering*, 2(1).

Yusuf, M., Sutrisno, Putri, A., Asir, M., & Cakranegara, P. (2022). Prospek Penggunaan E-Commerce Terhadap Profitabilitas Dan Kemudahan Pelayanan Konsumen: Literature Review. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 786–801.

Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 19(1), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>

