



© 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

**PENGARUH FASILITAS *TRACKING SYSTEM* DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA EKPEDISI ANTERAJA
DI JAKARTA TIMUR**



Faridz Ardiansyah
NIM : 2105421003
**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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

FARIDZ ARDIANSYAH, Pengaruh Fasilitas *Tracking System* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Anteraja di Jakarta Timur, Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi Anteraja di Jakarta Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif jenis penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan asosiatif kausal (hubungan sebab-akibat). Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *purpose sampling*. Rumus sampel mengacu pada rumus Hair dkk dengan sampel sebanyak 130 responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi tiga (3). Hasil penelitian ini menunjukan bahwawn variabel fasilitas *tracking system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ dan $t\text{-statistik } 6.280 > t\text{-hitung } 1.96$, serta koefisien regresi sebesar 0.282 (28.2%). Ini menunjukan bahwa variabel fasilitas *tracking system* memiliki kontribusi yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa ekspedi anteraja.selanjutnya, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $p\text{-value } 0.000 < 0.05$ dan $t\text{-statistik } 9.974 > t\text{-hitung } 1.96$, serta koefisien regresi sebesar 0.575 (57.5%). Artinya, semakin bagus kualitas layanan oleh jasa ekspedisi, maka semakin besar dan loyalitas kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi tersebut. Secara bersamaan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $R\text{-Square}$ sebesar 0.722 yang artinya kedua variabel tersebut mempengaruhi 72.2% kepuasan pelanggan, sementara sisanya 27.8 % dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci : Fasilitas *Tracking System*, Kualitan Layanan, Kepuasan pelanggan, Jasa Ekspedisi, Anteraja.



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

FARIDZ ARDIANSYAH, The Effect of Tracking System Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction of Anteraja Expedition Services in East Jakarta, Applied Business Administration Study Program, Department of Commercial Administration, Politeknik Negeri Jakarta, 2025.

This study aims to determine the effect of tracking system facilities and service quality on customer satisfaction of Anteraja expedition services in East Jakarta. The research method used is a quantitative research approach with a type of causal associative approach (cause-and-effect relationship). Sampling using non-probability sampling technique with purpose sampling. The sample formula refers to the Hair et al formula with a sample of 130 respondents who fit the predetermined criteria. Data collection uses primary data and secondary data. Data processing is done using the SmartPLS version three (3) application. The results of this study indicate that the tracking system facility variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with a p -value of $0.000 < 0.05$ and a t -statistic of $6,280 > t$ -count 1.96, and a regression coefficient of 0.282 (28.2%). This indicates that the tracking system facility variable has a significant contribution in influencing customer satisfaction of anteraja expedition services. Furthermore, the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction with a p -value of $0.000 < 0.05$ and a t -statistic of $9.974 > t$ -count 1.96, as well as a regression coefficient of 0.575 (57.5%). This means that the better the quality of service by expedition services, the greater and more loyal customer satisfaction in using these expedition services. Together, the two variables have a significant effect on customer satisfaction with an R -Square value of 0.722, which means that the two variables affect 72.2% of customer satisfaction, while the remaining 27.8% is influenced by factors outside the variables studied.

Keywords: *Tracking System Facility, Service Quality, Customer Satisfaction, Expedition Services, Anteraja.*



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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada allah swt karena berkat limpahan rezeki, nikmat , dan Rahmat dan hidayah nya. Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul pengaruh fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi Anterja di Jakarta timur .

Penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa proses penelitian ini tidak terlepas dari partisipasi ,dukungan serta bimbingan dari berbagi pihak oleh karena itu penulis pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Syamsurizal SE.,M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra., Iis Mariam , M.Si selaku Ketua jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. Periode 2025-2029
4. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
5. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B.,M.Si selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
6. Nuria Puspitasari S.E.,M.Ec.,Dev dan Dr. Nining Latianingsih, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan ,saran, dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan di perkuliahan.
8. Bapak Darso dan Ibu Eni Sumarni selaku orang tua yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material serta selalu mendoakan penulis sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Axel dan Miftah selaku teman seperjuangan yang selalu mendukung selama proses penyusunan skripsi.



© 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

10. Anggira,Andhika,Pros,Romi, Viola,Riri,Ayu, Belfy, dan Tila Selaku teman seperjuangan yang sudah saling mendukung selama perkuliahan.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu kelancaran penelitian dan penyusunan skripsi.
12. Serta semua pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih dapat banyak kekurangan. Oleh karena itu , penulis sangat terbutk aunutk menerima kritik dan saran yang membangun agar menjadi bahan evaluasi penulis, akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis , pembaca maupun pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta , 30 Juni 2025

Penulis

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Faridz Ardiansyah

Nim : 2105421003



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Fasilitas <i>Tracking System</i>	12
2.1.2 Kualitas Layanan	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Hasil Penelitian Relevan	18
2.3 Deskripsi Konseptual	25
2.4 Perumusan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.2 Kerangka Penelitian	28
3.3 Metode Penelitian	28
3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.2 Jenis dan Sumber Data	31
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3.4 Teknik Analisis Data	37
BAB IV PEMBAHASAN	41
4.1 Rekapitulasi Data	41
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	41
4.1.2 Karakteristik Responden	42
4.2 Hasil Uji Instrument (<i>Pre Test</i>)	45
4.3 Hasil Analisis Data	47
4.3.1 Data Responden Berdasarkan Variabel Fasilitas <i>Tracking System</i>	47
4.3.2 Data Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	49
4.3.3 Data Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.3.4 Hasil Analisis Outer Model	52
4.3.5 Hasil Analisis Inner Model	57
4.3.6 Hasil Model Pengukuran	60
4.4 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

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 milik Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA.....	67
DAFTAR LAMPIRAN	69



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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2. 2 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Pengambilan sampel Di Jakarta Timur.....	31
Tabel 3. 3 Skala Likert	33
Tabel 3. 4 Variabel Operasional	34
Tabel 4. 1 Tahap Penyebaran kuesioner	41
Tabel 4. 2 Nilai Outer Loading Uji Instrumen Pre-Test.....	46
Tabel 4. 3 Nilai Average Variance extracted (AVE) Pre-test.....	47
Tabel 4. 4 Data Responden Variabel Fasilitas Tracking system.....	48
Tabel 4. 5 Data Responden Kualitas layanan.....	50
Tabel 4. 6 Data Responden Kepuasan pelanggan	51
Tabel 4. 7 Tabel Outer loading	52
Tabel 4. 8 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	54
Tabel 4. 9 Hasil Validitas Diskriminant	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Relibilitas	56
Tabel 4. 11 Hasil R-Square	57
Tabel 4. 12 Hasil F-Square (Effect Size).....	58
Tabel 4. 13 Hasil Output Bootstrapping.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Keputusan Hipotesis	59

**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 GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi E-commerce Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Pengguna Jasa Pengiriman	2
Gambar 1. 3 Jumlah Keluhan Pelanggan Pengiriman Jasa	3
Gambar 1. 4 Fitur Tracking system Antaraja	3
Gambar 1. 5 Kualitas Layanan Anteraja Periode 2020-2024.....	5
Gambar 1. 6 Keluhan Pelanggan Mengenai Layanan Anteraja	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	25
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	43
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Kecamatan	44
Gambar 4. 5 Hasil Model PLS Algorithm.....	61
Gambar 4. 6 Hasil Model Bootstrapping	62

**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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Fasilitas Tracking system.....	76
Lampiran 3 Hasil kuesioner kualitas Layanan	79
Lampiran 4 Hasil kuesioner kepuasan pelanggan.....	82
Lampiran 5 Curriculum Vitae	86



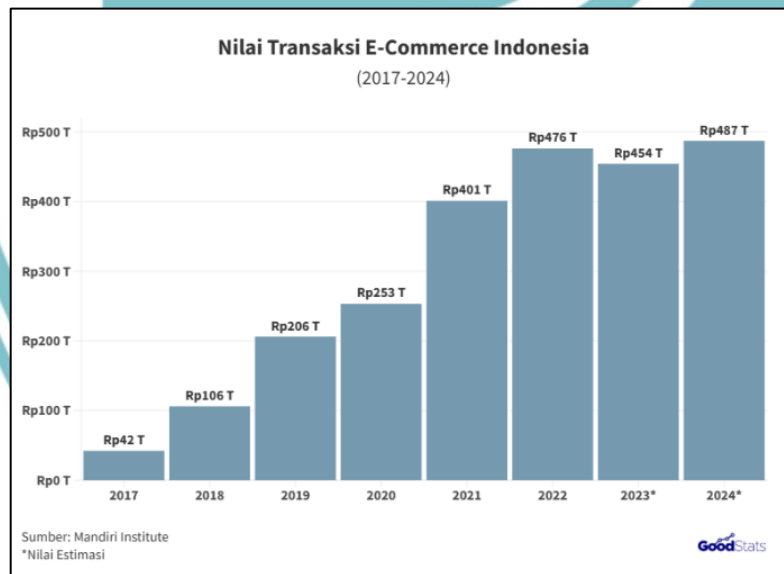
Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri logistik nasional menunjukkan prospek yang sangat menjanjikan, seiring dengan meningkatnya aktivitas di sektor industri pengolahan dan perdagangan. Diperkirakan pada tahun 2025, subsektor transportasi dan pergudangan akan tumbuh sebesar 12,53%, melonjak dari estimasi pertumbuhan tahun 2024 yang berada di angka 9,52%. Pertumbuhan ini menandakan adanya dorongan kuat terhadap kebutuhan jasa pengiriman dan distribusi barang. Founder & CEO Supply Chain Indonesia (SCI), Setijadi, menyatakan bahwa sesuai data Badan Pusat Statistik (BPS), sektor transportasi dan pergudangan secara konsisten tumbuh di atas rata-rata pertumbuhan ekonomi nasional, sehingga membuka peluang besar bagi pelaku usaha logistik dan ekspedisi untuk meningkatkan layanan dan daya saing. (Damaica,2025).



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi *E-commerce* Indonesia

Sumber : GoodStats, 2025

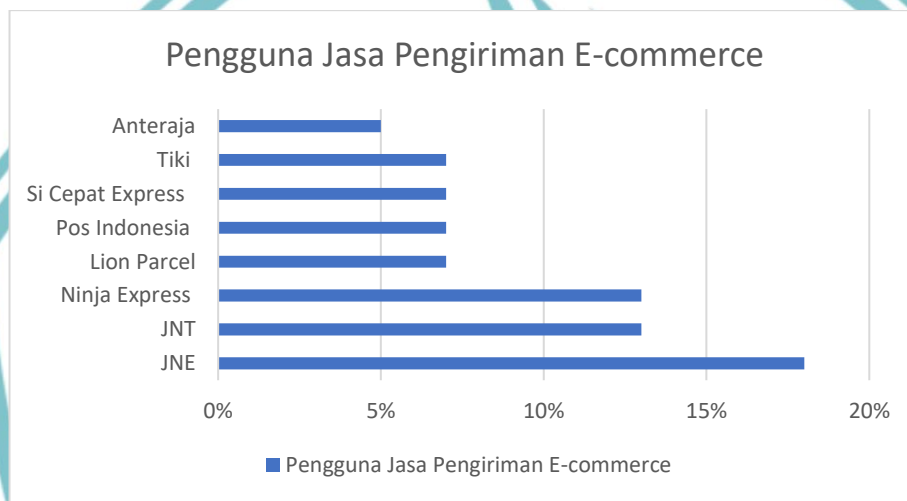


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

Maraknya transaksi *e-commerce* dari tahun ke tahun juga menjadi pendorong utama berkembangnya industri logistik di Indonesia. Layanan logistik kini memegang peran strategis dalam mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan *e-commerce*. Kondisi ini mendorong banyak perusahaan untuk memanfaatkan peluang tersebut, terutama dari kalangan penyedia jasa transportasi yang memperluas usahanya ke sektor logistik. Pengguna jasa pengiriman *e-commerce* mengalami peningkatan di tahun 2024, di mana penyedia jasa mulai membangun sistem logistik internal mereka sendiri guna menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan terpercaya bagi konsumen.



Gambar 1. 2 Pengguna Jasa Pengiriman

Sumber : Databooks, 2024

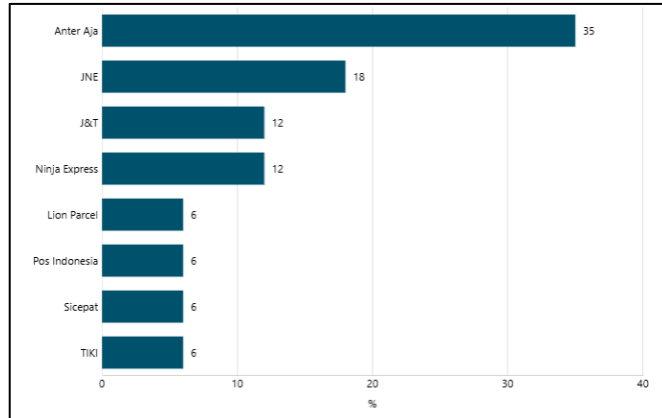
Merujuk pada gambar 1.2 di atas dapat diketahui bahwa pengguna jasa pengiriman *E-commerce* didominasi oleh JNE dengan 18%, dan yang paling kecil dari Anteraja dengan 5%. Walaupun persentase Anteraja ini menunjukkan bahwa Anteraja relatif lebih kecil dalam pangsa pasar, layanan ini tetap memiliki pelanggan yang cukup. Minimnya pengguna Anteraja dibandingkan dengan ekspedisi lainnya antara lain ditandai oleh keluhan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh data 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 3 Jumlah Keluhan Pelanggan Pengiriman Jasa

Sumber : Databooks, 2024

Menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), perusahaan ekspedisi dan pengiriman paket menyumbang 3,2% dari 535 pengaduan yang diajukan pada tahun 2024. Perusahaan pengiriman yang menerima keluhan terbanyak adalah Anteraja. Tiga puluh lima persen pengaduan terhadap perusahaan pengiriman adalah tentang Anteraja. Dengan 18% dari total keluhan, JNE berada di posisi kedua. Penyebab terjadinya persentase keluhan banyak pada Anteraja antara lain disebabkan karena tracking sistem yang buruk dan pelayanan dari kurir termasuk customer service Anteraja. Tracking system yang digunakan oleh pada layanan antaraja antara lain sebagai berikut :



Gambar 1. 4 Fitur Tracking system Anteraja

Sumber : Anteraja, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pada gambar 1.4 diatas, terlihat bahwasanya Anteraja menyediakan fitur tracking system yang dapat diakses melalui situs resminya. Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk melacak status pengiriman barang secara mandiri dengan memasukkan nomor resi/ kode booking dan kode captcha dalam kolom pelacakan yang tersedia. Sistem ini mendukung pelacakan hingga maksimal 10 nomor resi sekaligus yang dipisahkan dengan tanda koma, sehingga memberikan informatif, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Terkait pelayanan *tracking system* di atas masih terdapat banyaknya keluhan pelanggan mengenai pengiriman pada pelayanan antaraja sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan Berdasarkan Google Review

No	Masalah	Jumlah
1	Sistem tracking tidak akurat	150
2	Keterlambatan pengiriman	100
3	Paket Hilang	60
4	Gagal Pick up	40

Sumber : Google Review, 2024

Merujuk pada tabel 1.1 jumlah keluhan pelanggan berdasarkan *google review* 2024 dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala yang sering dikeluhkan oleh pelanggan terhadap layanan Antaraja. Permasalahan yang paling sering muncul adalah fitur pelacakan (*tracking*) yang tidak diperbarui secara tepat waktu, sehingga menyulitkan pelanggan untuk mengetahui posisi terbaru barang yang telah diserahkan ke pihak pengiriman. Selain itu, pelanggan juga mengeluhkan minimnya

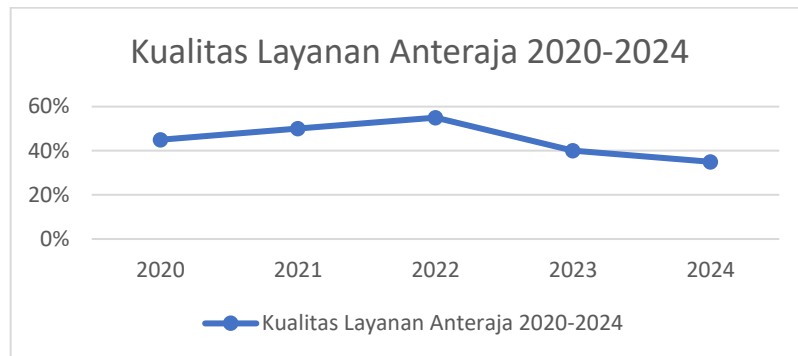


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

informasi yang diberikan oleh tim resolusi, terutama saat terjadi keterlambatan atau ketidakjelasan status pengiriman hal tersebut dapat menurunkan kualitas layanan.



Gambar 1. 5 Kualitas Layanan Anteraja Periode 2020-2024

Sumber : Google Review , 2025

Berdasarkan analisis kepuasan pelanggan dari tahun 2020 hingga 2024 yang diperoleh dari Google Review kualitas layanan Anteraja menunjukkan fluktuasi dengan tren penurunan di akhir periode. Pada tahun 2020, kepuasan pelanggan berada di angka 45% karena banyak keluhan terkait keterlambatan pengiriman dan buruknya respons layanan pelanggan di tengah lonjakan permintaan akibat pandemi COVID-19. Pada tahun 2021 hingga 2022, yang masih berada dalam masa pandemi, Anteraja melakukan sejumlah perbaikan seperti peningkatan fitur pelacakan dan layanan *same day/next day*, sehingga kepuasan meningkat secara moderat hingga 55%. Penurunan ke angka 40% pada tahun 2023 dipengaruhi oleh meningkatnya keluhan pelanggan, khususnya terkait keterlambatan pengiriman, pengembalian paket tanpa konfirmasi, serta pelayanan pelanggan yang dinilai kurang responsif.. Tren ini berlanjut di tahun 2024, dengan kepuasan turun menjadi

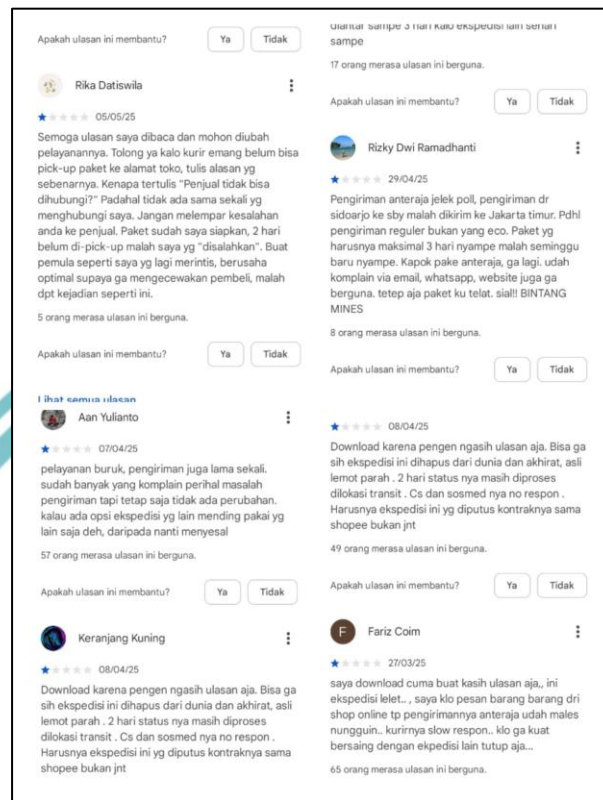


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

sekitar 35%, diperburuk oleh maraknya keluhan di media sosial terkait hilangnya paket, kurir yang tidak profesional, dan sistem pelacakan yang tidak akurat



Gambar 1. 6 Keluhan Pelanggan Mengenai Layanan Anteraja

Sumber : Ulasan Playstore Anteraja , 2025

Merujuk gambar 1.7 dapat dilihat bahwa banyak konsumen yang mengeluhkan kepada pengiriman Anteraja dengan keluhan layanan yang buruk yang diberikan oleh kurir dan *customer service* Anteraja. Konsumen memberikan komentar seperti “Saya download cuma buat kasih ulasan aja,, ini ekspedisi lelet,, saya klo pesan barang dari shop online tp pengirimannya Anteraja udah males nungguin.. kurirnya slow respon.. klo ga kuat bersaing dengan ekspedisi lain tutup aja”.

Penelitian ini menetapkan wilayah Jakarta timur dipilih sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan salah satunya yaitu wilayah Jakarta timur mempunyai jumlah penduduk yang terbanyak di provinsi DKI Jakarta. Sebagai wilayah dengan populasi besar, Jakarta Timur berpotensi memiliki tingkat



© 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

penggunaan jasa pengiriman barang yang tinggi, Berikut terlampir data jumlah penduduk di DKI Jakarta :

Table 1. 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk
Kepulauan Seribu	30.334 Jiwa
Jakarta Pusat	1.057.270 Jiwa
Jakarta Utara	1.832.032 Jiwa
Jakarta Barat	2.556.752 Jiwa
Jakarta Selatan	2.331.411 Jiwa
Jakarta Timur	3.230.417 Jiwa

Sumber : Dukcapil, 2024

Cabang Anteraja di wilayah Jakarta Timur memiliki jumlah cabang terbanyak yaitu 313 cabang. Berikut ini merupakan kantor cabang Anteraja di Kota DKI Jakarta.

Table 1. 2 Cabang Anteraja DKI Jakarta

Cabang	Total
Kepulauan Seribu	0
Jakarta Pusat	178 Cabang
Jakarta Utara	243 Cabang
Jakarta Barat	300 Cabang
Jakarta Selatan	200 Cabang
Jakarta Timur	313 Cabang

Sumber : Data diolah, 2025

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Role,dkk.(2024) mendapat hasil Penelitian menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fasilitas *Tracking System* terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agung dkk.(2023) menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya dalam penelitian yang dilakukan oleh Menurut Yusuf, (2024) menemukan bahwa terdapat Fasilitas Tracking Sistem tidak berpengaruh



© 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

dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.. Penelitian yang dilakukan oleh Primadi dkk. (2024) menunjukkan bahwa akurasi pelacakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun studi ini bersifat umum dan tidak secara khusus meneliti Anteraja maupun wilayah Jakarta Timur. Penelitian serupa juga dilihat dalam studi Yusuf dan Alfito (2024), yang mengungkapkan bahwa fasilitas *tracking system* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan JNE, mengindikasikan adanya permasalahan pada sistem pelacakan, meskipun penelitian ini tidak berfokus pada Anteraja. Dalam penelitian lain, Rahmawati dkk. (2022) menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisis kualitas layanan Anteraja dan menemukan bahwa hanya dimensi *reliability* dan *responsiveness* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun aspek fasilitas *tracking system* tidak dibahas secara mendalam.

Berdasarkan berbagai studi yang telah dikaji, terlihat jelas bahwa belum terdapat penelitian yang secara khusus meneliti pengaruh fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan yang dimiliki oleh ekspedisi Anteraja terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Jakarta Timur.

Adanya perbedaan mengenai pelaksanaan input data awal untuk pengiriman barang pada *tracking system* yang dilakukan oleh pelanggan sendiri. Pelaksanaan tersebut menjadi pembeda dari penelitian ini dari segi indikator fasilitas *tracking system* yaitu *fulfilment*, sehingga kemungkinan hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan dan kurang efektif dalam pelayanan. Selanjutnya terdapat permasalahan lain yang terkait kualitas layanan seperti ketidaksesuaian informasi dalam sistem pelacakan seperti keterlambatan pengiriman dan minimnya pembaruan status paket secara *real-time* merupakan keluhan yang sering disuarakan pelanggan,.

Gap penelitian (*research gap*) ini memperlihatkan bahwa ada kesenjangan antara hubungan variabel fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif sedangkan terdapat penelitian yang menyatakan bahwa variabel Fasilitas *trancking system* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini



© 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

bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut pengaruh fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan terkhusus pada perusahaan jasa logistik Anteraja di Jakarta timur.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini akan difokuskan pada dua aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan pengiriman Anteraja, yaitu fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Fasilitas *Tracking System* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Anteraja Di Jakarta timur**”

1.2 Identifikasi Masalah

Uraian dalam bagian latar belakang terdapat indentifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Anteraja tercatat sebagai perusahaan ekspedisi dengan jumlah keluhan tertinggi, mencapai 35% dari total keluhan terhadap perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia. Ini menunjukkan adanya masalah serius dalam pelayanan yang diberikan.
- b. Banyak pelanggan mengeluhkan ketidaksesuaian antara informasi yang ditampilkan pada sistem pelacakan (*tracking system*) dengan kondisi pengiriman sebenarnya, seperti keterlambatan dan tidak adanya pembaruan status paket secara real-time.
- c. Berdasarkan data pengguna jasa pengiriman *e-commerce*, Anteraja hanya digunakan oleh 5% pengguna *e-commerce*.

1.3 Rumusan Masalah

Uraian dari indentifikasi masalah, maka rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh fasilitas *tracking system* terhadap kepuasan pelanggan Anteraja di Jakarta Timur.
- b. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja di Jakarta Timur.
- c. Bagaimana pengaruh fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja di Jakarta Timur.



© 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

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian rumusan masalah, tujuan dari penelitian yang dilakukan ini diantaranya:

- a. Menganalisis pengaruh fasilitas *tracker system* terhadap kepuasan pelanggan Anteraja di Jakarta Timur
- b. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja di Jakarta Timur.
- c. Menganalisis pengaruh fasilitas *tracker system* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Anteraja di Jakarta Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan maka manfaat penelitian yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang dalam bidang administrasi dan manajemen layanan. Melalui penelitian ini penulis berharap dapat mengembangkan kemampuan analisis terhadap fasilitas *tracking system*, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa yang tertarik di bidang manajemen layanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk penelitian lebih lanjut tentang subjek serupa dengan menggunakan pendekatan yang lebih mendalam ataupun cakupan yang lebih luas

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini memberikan informasi dan rekomendasi yang dapat digunakan oleh manajemen Anteraja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui perbaikan pada fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan.
- 2) Hasil penelitian ini juga dapat digunakan oleh perusahaan ekspedisi lainnya sebagai bahan evaluasi dalam menyusun strategi peningkatan

kualitas layanan dan teknologi pelacakan agar dapat bersaing secara lebih efektif di industri logistik yang kompetitif.



© 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



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

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis data yang telah dilakukan oleh penulis dengan judul pengaruh fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa ekspedisi Anteraja di Jakarta timur dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Variabel fasilitas *tracking system* memiliki pengaruh positif dan signifikan yang didapat dari nilai uji *bootstraping* yaitu nilai Tstastistik fasilitas *tracking system* lebih besar dari Thitung sebesar $6.280 > 1.96$ dan nilai R-*Square* memiliki nilai positif sebesar 0.772 hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin bagus fasilitas *tracking system* oleh jasa ekspedisi, maka semakin besar kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi. .
- b. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan yang didapat dari nilai uji *bootstraping* yaitu nilai Tstastistik fasilitas *tracking system* lebih besar dari Thitung sebesar $9.974 > 1.96$ dan nilai R-*Square* memiliki nilai positif sebesar 0.772 hal tersebut mengindikasikan bahwa semakin bagus kualitas layanan oleh jasa ekspedisi, maka semakin besar kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi.
- c. Variabel fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan yang didapat berdasarkan hasil uji kedua variabel fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan menunjukkan bahwa hasil nilai R-*Square* 0.722 diatas 0,5 artinya variabel endogen kepuasan pelanggan dipengaruhi secara kuat dengan nilai sebesar 72.2 % oleh variabel eksogen yaitu fasilitas *tracking system* dan kualitas layanan., Artinya peningkatan fasilitas *tracking system* yang disertai dengan peningkatan kualitas layanan dapat secara bersinergi mendorong peningkatan kepuasan pelanggan jasa ekspedisi tersebut.

5.2 Saran

Hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, saran yang dapat diberikan penulis sebagai berikut:

- a. Perusahaan jasa ekspedisi Anteraja disarankan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan, terutama dalam hal kecepatan respon *customer service*, sikap profesional kurir, ketepatan waktu pengiriman, serta penanganan keluhan pelanggan dan penyelenggaraan pelatihan secara berkala bagi staf lapangan dan frontliner diperlukan guna meningkatkan standar pelayanan dengan baik .
- b. Perusahaan jasa ekspedisi Anteraja sebaiknya terus melakukan inovasi dan peningkatan terhadap sistem pelacakan barang. Hal ini mencakup peningkatan akurasi lokasi, pembaruan status pengiriman secara real-time, serta integrasi yang mudah diakses melalui berbagai platform (website dan aplikasi mobile). Dengan sistem yang semakin transparan dan informatif, pelanggan akan merasa lebih aman dan nyaman selama proses pengiriman berlangsung.
- c. Penelitian ini memiliki keterbatasan dengan menggunakan dua variabel independen. Oleh karena itu disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain serta menggunakan metode analisis yang berbeda untuk memperoleh hasil yang mendalam mengenai jasa ekspedisi Anteraja.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana. (2025). *Tracking system pada perusahaan J&T Express: Pengembangan Teknologi Tracking sebagai solusi*. 61–76.
- Eviani, I., & Rachmat Hidayat, Y. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMATIK/article/view/1253>
- FITRI, N. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Ketepatan Waktu Pengiriman,Fasilitas tracking system dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T (Studi Pada Pengguna Jasa J&T Express Bankinang) Skripsi. 1-111.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Square Konsep, teknik, dan Aplikasi*, Semarang.
- Indrasari. (2019). Pemasaran & kepuasan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)*(Vol.11,Issue1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu_rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat). *Jurnal STEI Ekonomi*, 20(Xx), 8. [http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal Indo Ratu Syifa-dikonversi.pdf](http://repository.stei.ac.id/3253/1/Jurnal%20Indo%20Ratu%20Syifa-dikonversi.pdf)
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22.
- Nadhril Adabi. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32–39. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Primadi. (2024). *Analisis Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pelacakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1(4), 1–8.
- Renaldi, Khaerana, & Anhar Maulana. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 54–63. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.93>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.



© 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

- Role, T., Mobile, O., In, B., Service, I., To, E., In, C., & Digital, T. (2024). *Evaluation of the Effect of Tracking System Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Logistics Companies in Cameroon Diangha*. 2, 14–23. <https://doi.org/10.61978/data.v2i1>
- Roynaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Salsabila. (2023). Pengaruh Tarif, Kepercayaan, Fasilitas Tracking System dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir di Kota Medan) Alvira. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 3(November), 67–78. <http://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP/article/view/2083>
- Sidikry. (2025). *Tracking Resi: Pengertian, Fungsi, Dan Cara Melacak Pesanan*. Batam.Oaktree.Id. <https://batam.oaktree.id/tracking-resi-pengertian-fungsi-dan-cara-melacak-pesanan/>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In Sutoopo (Ed.), *Alfabeta cv* (2nd ed.). Bandung : CV.Alfabeta.
- Sulils, W. (2019). Buku Ajar Kualitas layanan : Teori Dan Aplikasinya. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu.rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Yulia, Y. C., Sogen, D. M., Maryani, F., Simarmata, M. M., & Umami, N. Z. (2024). Studi Literatur Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Optik Tahun 2020-2023. *Jurnal Mata Optik*, 5(01), 22–30. <https://doi.org/10.54363/jmo.v5i01.187>
- Yusuf, I., Kualitas, P., Waktu, K., Pelayanan, P. K., Waktu, K., & Yusuf, I. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking sistem express cabang krakatau medan*.