

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Era Revolusi Industri terdapat perubahan besar dalam dunia bisnis dan pola belanja masyarakat yaitu melalui digital. Para pebisnis juga semakin banyak beralih ke digital (*online*) dan masyarakat lebih menyukai berbelanja digital (*online*) karna lebih praktis, hemat waktu dan konsumen bebas memilih produk dari berbagai daerah dengan menggunakan aplikasi *e-commerce* atau sosial media yang ada di *smartphone*. Sehingga terjadinya peningkatan konsumsi suatu barang dan berdampak pada peningkatan kebutuhan jasa pengiriman.

Jasa pengiriman mempunyai peran penting bagi *e-commerce* yang menjadi tulang punggung dalam menopang keberhasilan dan perkembangan pasar karena pelanggan ingin mendapatkan produk mereka secara cepat dan juga kualitas pelayanan yang memadai, jika semua itu terpenuhi maka pelanggan akan merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut. Para perusahaan jasa pengiriman saling meningkatkan pelayanan dan terus berkembang dalam bersaing untuk merebut pasar, salah satu perusahaan jasa pengiriman yaitu PT Indah Logistik Cargo.

PT Indah Logistik Cargo merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa angkutan barang, serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke seluruh wilayah di Indonesia maupun luar negeri. Salah satu cabang perusahaan Indah logistik yang ada di wilayah kabupaten Merangin yaitu

Indah Cargo Bangko Merangin yang beralamat di Jl. Lintas tengah sumatera sei. Misang, Dusun Bangko, kec. Bangko, kabupaten Merangin, Jambi.

Setiap perusahaan menerapkan strategi yang berbeda untuk memenangkan persaingan. Agar berhasil memenangkan persaingan, setiap perusahaan perlu memperhatikan kondisi lingkungan internal dan eksternal yang akan menjadi dasar perumusan strategi yang harus digunakan dalam menghadapi persaingan. Setiap orang juga memiliki kewaspadaan saat menentukan jenis jasa pengiriman yang akan digunakan, termasuk kehati-hatian dalam memilih ekspedisi. Kepuasan pelanggan lebih mengarah pada perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yang telah diharapkan.

Menurut Priharto (2020) kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan produk atau jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Definisi operasional variabel kepuasan konsumen ini pada jasa ekspedisi menyatakan bahwa konsumen merasa puas ketika mengetahui bahwa produk sesuai dengan harapan, ketika konsumen ingin merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, ketika konsumen sangat tertarik dengan produk tersebut, dan ketika konsumen berencana untuk menggunakannya kembali. Sedangkan menurut Sales (2021) kepuasan konsumen adalah memenuhi harapan-harapan konsumen tentang kualitas pelayanan yang diinginkan. Setiap perusahaan akan memfokuskan kinerja mereka untuk menentukan bagaimana dalam hal apa yang harus digunakan dan dilakukan agar dapat memenuhi permintaan konsumen dalam mencapai sebuah kepuasan.

Jadi dapat di simpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan nilai atau ekspektasi terhadap sesuatu produk atau layanan. Semakin baik pelayanan atau sebuah produk yang diberikan akan menunjang tingkat kepuasan konsumen yang baik juga. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu: kualitas produk/layanan, harga, pelayanan pelanggan, pengalaman pengguna, reputasi dan kepercayaan, ketersediaan dan aksesibilitas, loyalitas dan program penghargaan.

Hal paling utama untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen tidak hanya berbicara tentang pelayanan, perusahaan logistik juga harus memperhatikan ketepatan waktu pengiriman barang yang dilakukan, waktu pengiriman adalah ketika pesanan terkirim secara lengkap dan tepat pada tanggal yang disepakati. Menurut Soemohadiwidjojo (2018:89), ketepatan waktu pengiriman merupakan salah satu point yang krusial dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sendiri. Banyak konsumen yang menggunakan jasa logistik yang dipercaya karena dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam ketepatan waktu pengiriman. Sedangkan menurut Handoko dalam Eviani (2021:12), ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan tersebut baik atau tidak.

Beberapa usaha yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah memberikan pelayanan yang baik. Pada tingkat persaingan yang ketat, kualitas layanan merupakan faktor penting didalam sebuah produk atau jasa. Banyak kasus kebangkrutan karena kualitas layanan

yang diberikan tidak sesuai. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Sebagai contoh, jika paket kita mengalami kendala dalam pengiriman seperti kurir yang salah alamat, paket hilang, atau paket tidak sampai-sampai. Disini jasa pengiriman harus memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap agar masalah cepat selesai dan tercapainya kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang dapat mempertahankan kepuasan konsumen adalah tarif pengiriman atau harga yang menjadi salah satu faktor untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan bukan harga dari segi ekonomi melainkan harga dari manfaat yang didapatkan oleh konsumen. Menurut Indrasari (2019:38) tarif pengiriman atau harga sebuah produk atau jasa merupakan faktor penentu utama permintaan pasar, tarif pengiriman mempengaruhi posisi pesaing dan bagian atau saham pasar dari perusahaan.

Sedangkan menurut Akbar & Muniarty (2022) tarif atau harga pengiriman adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa dari nilai yang ditukarkan kepada pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Tarif pengiriman suatu hal yang

dapat mempengaruhi keputusan dalam membeli suatu produk atau menggunakan jasa tersebut.

Seiring berkembangnya perusahaan jasa di Indonesia ada 8 ekspedisi yang sering digunakan oleh masyarakat untuk pengiriman barang. Berdasarkan *Shipper*, Indah cargo logistik termasuk kedalam 8 perusahaan ekspedisi terpopuler di Indonesia dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Ekspedisi Cargo yang sering digunakan di Indonesia

No	Nama Perusahaan
1	JNE
2	J&T
3	Pos Indonesia
4	TIKI
5	SiCepat
6	Ninja Ekspres
7	Indah Cargo Logistik

Sumber: Data shipper.com

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa ekspedisi cargo yang sering digunakan di Indonesia yaitu ekspedisi JNE, J&T, Pos Indonesia, TIKI, SiCepat, Ninja Ekspres dan Indah Cargo Logistik. Ekspedisi cargo adalah layanan pengiriman barang dengan jumlah berat dan ukuran yang besar. Pengiriman kargo biasanya menggunakan kendaraan besar seperti truk, kapal laut, kereta, atau pesawat. Dalam penelitian ini ekspedisi yang digunakan yaitu Indah Cargo Logistik.

Dengan bentuk kerjasama yang dibentuk Indah Cargo dengan beberapa pihak sangat diharapkan untuk bisa menjaga konsumen bertahan dalam jangka panjang dan selalu ingat ketika akan melakukan transaksi pengiriman barang, hingga tercapainya kepuasan konsumen dengan ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman yang diberikan. Karena

kepuasan konsumen merupakan aspek penting dan menjadi penentu untuk pemasaran, konsumen atau pelanggan yang merasa kecewa akan membuat perusahaan kehilangan aset yang berharga. Berikut merupakan data jumlah konsumen Indah Cargo Logistik Bangko kab. Merangin.

Tabel 1.2
Perkembangan Jumlah Konsumen Pada Perusahaan Indah Cargo Logistik Bangko kab. Merangin Tahun 2019-2024

No	Tahun	Jumlah Konsumen
1	2019	3.010
2	2020	2.773
3	2021	2.498
4	2022	2.231
5	2023	1.765
6	2024	1.578

Sumber: Indah Cargo Logistik

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan perkembangan jumlah konsumen pada perusahaan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin mengalami penurunan pada tahun 2019-2024. Dari tabel tersebut dapat diketahui pada tahun 2019 jumlah konsumen sebanyak 3.010. Pada tahun 2020 jumlah konsumen mengalami penurunan dari tahun 2019 yaitu 3.010 menjadi 2.773. Kemudian pada tahun 2021 jumlah konsumen masih mengalami penurunan sebanyak 2.498. Sedangkan pada tahun 2022 jumlah konsumen tetap mengalami penurunan sebanyak 2.231 sedangkan pada tahun 2023 jumlah konsumen masih mengalami penurunan sebanyak 1.765 dan pada tahun 2024 masih juga mengalami penurunan sebanyak 1.578. Hal ini dikarenakan banyaknya perusahaan baru yang terjun kedalam ekspedisi yang mengakibatkan persaingan didalamnya menjadi sangat ketat, menimbulkan turunnya jumlah konsumen Indah Cargo Logistik.

Tabel 1.3
Data Keluhan Pelanggan Indah Cargo Logistik
Kabupaten Merangin 2024

No	Bulan	Jenis Keluhan	
		Rusak	Terlambat
1	Januari	4	22
2	Februari	4	20
3	Maret	3	19
4	April	4	20
5	Mei	3	24
6	Juni	3	48
7	Juli	2	26
8	Agustus	3	20
9	September	4	19
10	Oktober	3	20
11	November	2	18
12	Desember	4	34

Sumber: Indah Cargo Logistik

Berdasarkan tabel 1.3 mengenai data keluhan pelanggan tahun 2024 menunjukkan bahwa bulan Juni merupakan puncak keluhan pelanggan Indah Cargo Logistik, yaitu sebanyak 3 keluhan barang rusak dan 48 keluhan keterlambatan.. Jumlah total keluhan terbanyak kedua berada pada bulan Desember yaitu sebanyak 4 keluhan kerusakan barang dan 34 keluhan keterlambatan. Jumlah total keluhan paling sedikit berada pada bulan November yaitu sebanyak 2 keluhan kerusakan barang dan 18 keluhan keterlambatan. Keluhanan yang dialami pelanggan seperti : konsumen melakukan pengiriman barang di ekspedisi Indah Logistik Cargo dari Bangko ke Padang, pada tanggal 28 September 2024. Nomor resi: JKT1CS18196515, dengan estimasi 7-10 hari kerja akan tiba di lokasi tujuan. Ternyata barang yang dikirimkan baru sampai tanggal 09 Oktober 2024 (sudah melebihi estimasi). Ketika penerima menerima barang dimaksud, ada beberapa barang yang hilang dari dalam box. Dilihat dari keluhan konsumen ketepatan waktu pengiriman memegang peranan penting dalam

perkembangan perusahaan pada masa yang akan datang, karena perusahaan jasa perlu memberikan waktu pengiriman ekspedisi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan kepada konsumennya. Tujuan dari ketepatan waktu pengiriman adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan. Dengan begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang baik terhadap konsumen sehingga mendorong mereka agar mau berhubungan dengan perusahaan setiap kali mereka membutuhkan jasa yang ditawarkan oleh Indah Cargo Logistik.

Tabel 1.4
Tarif pengiriman Barang Indah Cargo Logistik
Bangko Kab. Merangin Tahun 2024

Tujuan	Indah Cargo Logistik		J&T Cargo	
	Tarif per 50kg	Estimasi	Tarif per 50kg	Estimasi
Padang	161.600	2-3	150.000	1-3
Pesisir	158.000	1-2	143.000	1-2
Pariaman	174.000	1-5	156.000	1-4

Sumber: Data tarif pengiriman Indah Cargo dan J&T Cargo, 2024

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, dapat dilihat bahwa tarif pengiriman barang Indah Cargo Logistik dari Bangko Kab.Merangin ke Padang yaitu Rp.161.600 per 50 kg dan tarif pengiriman J&T Cargo yaitu Rp.150.000 per 50 kg, sedangkan tarif pengiriman barang Indah Cargo Logistik dari Bangko Kab.Merangin ke Pesisir yaitu Rp.158.000 per 50 kg dan tarif pengiriman J&T Cargo yaitu Rp.143.000 per 50 kg dan tarif pengiriman barang Indah Cargo Logistik dari Bangko Kab.Merangin ke Pariaman yaitu Rp.174.000 per 50 kg dan tarif pengiriman J&T Cargo yaitu Rp.156.000 per 50 kg. Tarif pengiriman Indah Cargo Logistik jauh lebih mahal dibandingkan tarif pengiriman yang diberikan oleh J&T Cargo. Konsumen dapat membuat pertimbangan khusus menurut pengalaman

konsumen saat menggunakan suatu layanan dan pertimbangan yang dibuat akan mengubah setiap perbuatan konsumen berdasarkan bagaimana satu competitor dibandingkan dengan kompetitor lain yang sudah menggunakan layanan tersebut. Perusahaan perlu menentukan strategi apa yang akan diterapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen guna mencapai kepuasan pelanggan.

Selain melihat data yang telah diuraikan sebelumnya, penulis juga melakukan survei awal dengan membagikan kuesioner kepada 30 orang responden yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan pendapat dari konsumen tentang bagaimana ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman yang diberikan oleh Indah Cargo Logistik Bangko kab. Merangin. Hasil survei awal ini digunakan untuk penguat latar belakang penelitian sebagai data keadaan aktual dari konsumen Indah Cargo Logistik Bangko kab. Merangin. Berikut merupakan hasil survei awal pada kepuasan konsumen, ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman yang diberikan oleh Indah Cargo Logistik Bangko kab. Merangin:

Tabel 1.5
Survei Awal Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Responden (Orang)	Jawaban YA		Jawaban TIDAK	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Konsumen merasakan pelayanan Indah Cargo Logistik Bangko Kab.Merangin memenuhi harapan konsumen	30	12	40	18	60
2	Konsumen merasakan pelayanan Indah Crago Logistik Bangko Kab.Merangin melebihi ekspektasi konsumen	30	9	30	21	70
3	Konsumen melakukan pengiriman berulang kali di Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin	30	7	23	23	77

No	Pernyataan	Responden (Orang)	Jawaban YA		Jawaban TIDAK	
			Jumlah	%	Jumlah	%
4	Konsumen merasa puas sehingga memutuskan berkunjung kembali	30	10	33	20	67
5	Konsumen melakukan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman di Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin	30	14	47	16	53
6	Konsumen memberi saran kepada orang lain bahwa jasa pengiriman di Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin cepat dan tepat pengirimannya	30	13	43	17	57
Rata-Rata				36		64

Sumber : Pra Survei 2024

Berdasarkan hasil survey awal mengenai variabel kepuasan konsumen Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin masih belum mampu mencapai kepuasan konsumen yang baik. Hal ini ditunjukkan pada hasil persentase responden yang menjawab Tidak lebih banyak dari yang menjawab Ya yaitu sebesar 64%. Jika dilihat dengan lebih rinci, ternyata ada satu indikator yang memilih Tidak tertinggi yaitu indikator dengan pernyataan konsumen melakukan pengiriman berulang kali di Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin dengan persentase sebesar 77%. Maka dapat diasumsikan bahwa masih terdapat masalah kepuasan konsumen pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin, sehingga perlu adanya upaya untuk memberikan solusi dan pertimbangan agar kepuasan konsumen bisa berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bagi Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin.

Tabel 1.6
Survey Awal Ketepatan Waktu Pengiriman

No	Pernyataan	Responden (Orang)	Jawaban YA		Jawaban TIDAK	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Jasa pengiriman Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin Kab. Merangin memenuhi harapan saya dalam ketepatan waktu pengiriman	30	13	43	17	57
2	Saya merasa pengiriman di Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin sudah sangat sesuai ketentuannya	30	3	10	27	90
3	Paket yang dikirimkan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin tepat waktu sesuai dengan estimasi waktu pengiriman	30	14	47	16	53
4	Paket yang dikirimkan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin jarang mengalami keterlambatan pengiriman	30	11	37	19	63
Rata-Rata				34		66

Sumber : Pra Survei 2024

Dilihat dari hasil survey awal mengenai variabel ketepatan waktu pengiriman masih kurang baik. Hal ini ditunjukkan pada hasil persentase responden yang menjawab Tidak lebih banyak dari yang menjawab Ya yaitu sebesar 66%. Jika dilihat dengan lebih rinci, ternyata ada satu indikator yang memilih Tidak tertinggi yaitu indikator dengan pernyataan saya merasa pengiriman di Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin dengan persentase sebesar 90%. Maka dapat diasumsikan bahwa masih terdapat masalah ketepatan waktu pengiriman pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin, sehingga

perlu adanya upaya untuk memberikan solusi dan pertimbangan agar ketepatan waktu pengiriman berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bagi Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin.

Tabel 1.7
Survey Awal Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Responden (Orang)	Jawaban YA		Jawaban TIDAK	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Pengiriman barang yang dilakukan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin dapat diandalkan dan akurat	30	11	37	19	63
2	Pelayanan yang diberikan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin konsisten	30	9	30	21	70
3	Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin bersedia membantu konsumen dan memberikan pelayanan jasa dengan segera	30	15	50	15	50
4	Standar pelayanan yang diberikan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin sesuai dengan yang saya inginkan	30	8	27	22	73
5	Jasa pengiriman Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin dapat diandalkan dan dapat dipercaya	30	13	43	17	57
6	Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin memiliki kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa pelayanan	30	14	47	16	53
7	Karyawan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin dapat berkomunikasi dengan baik	30	10	33	20	67
8	Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin mampu memahami	30	12	40	18	60

No	Pernyataan	Responden (Orang)	Jawaban YA		Jawaban TIDAK	
			Jumlah	%	Jumlah	%
	kebutuhan saya					
9	Saya merasa nyaman dalam memanfaatkan jasa pengiriman di Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin	30	15	50	15	50
10	Saya merasa aman dalam memanfaatkan jasa pengiriman Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin	30	14	47	16	53
Rata – Rata				40		60

Sumber : Pra Survei 2024

Dilihat dari hasil survey awal mengenai variabel kualitas layanan masih kurang baik terhadap layanannya. Hal ini ditunjukkan pada hasil persentase responden yang menjawab Tidak lebih banyak dari yang menjawab Ya yaitu sebesar 60%. Jika dilihat dengan lebih rinci, ternyata ada satu indikator dengan pernyataan standar pelayanan yang diberikan Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin sesuai dengan yang saya inginkan dengan persentase sebesar 73%. Maka dapat diasumsikan bahwa masih terdapat masalah kualitas layanan pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin, sehingga perlu adanya upaya untuk memberikan solusi dan pertimbangan agar kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bagi Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin.

Tabel 1.8
Survey Awal Tarif Pengiriman

No	Pernyataan	Responden (Orang)	Jawaban YA		Jawaban TIDAK	
			Jumlah	%	Jumlah	%
1	Harga produk pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin sangat terjangkau	30	20	67	10	33
2	Pilihan harga produk yang variatif memudahkan saya untuk menetapkan membeli	30	15	50	15	50

No	Pernyataan	Responden (Orang)	Jawaban YA		Jawaban TIDAK	
			Jumlah	%	Jumlah	%
	produk yang terjangkau bagi saya					
3	Harga produk Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin mampu bersaing dengan produk jasa pengiriman sejenisnya	30	11	37	19	63
4	Harga produk pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin sebagai bahan pertimbangan saya untuk membeli produk	30	13	43	17	57
5	Harga produk pada Indah cargo Logistik Bangko Kab. Merangin sesuai dengan manfaat yang dirasakan	30	14	47	16	53
6	Kesesuaian manfaat yg diberikan dengan harga produk pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin, menjadikan saya berminat untuk melakukan pengiriman ulang	30	12	40	18	60
7	Kualitas produk pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin yang diberikan sesuai dengan harga	30	10	33	20	67
8	Semakin harga produk tinggi kualitas yang diberikan juga lebih baik pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin	30	12	40	18	60
Rata – Rata				45		55

Sumber : Pra Survei 2024

Dilihat dari hasil survey awal mengenai variabel tarif pengiriman masih kurang baik. Hal ini ditunjukkan pada hasil persentase responden yang menjawab Tidak lebih banyak dari yang menjawab Ya yaitu sebesar 55%. Jika dilihat dengan lebih rinci, ternyata ada satu indikator yang memilih Tidak tertinggi yaitu indikator dengan pernyataan kualitas produk pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin yang diberikan sesuai dengan harga dengan persentase sebesar 67%. Maka dapat diasumsikan bahwa masih terdapat masalah tarif pengiriman

pada Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin, sehingga perlu adanya upaya untuk memberikan solusi dan pertimbangan agar tarif pengiriman berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bagi Indah Cargo Logistik Bangko Kab. Merangin.

Hal seperti ini yang menjadi faktor turunnya penggunaan jasa pengiriman Indah Cargo Logistik. Oleh karena itu suatu perusahaan harus memperhatikan ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman yang diberikan untuk kepuasan konsumen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Brillyan (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada J&T Ekspres Kota Semarang). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini juga di dukung dengan penelitian terdahulu Juniariska (2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen PT. POS Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan PT.POS Indonesia Cabang Gempol). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, ketepatan waktu dan tarif pengiriman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini juga di dukung dengan penelitian terdahulu WT Utomo (2024) dengan judul Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif

pengiriman, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI).

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian ilmiah yang diangkat melalui proposal dengan judul **“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Layanan dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen PT.Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin?
2. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin?
3. Bagaimana tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin ?
4. Bagaimana ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT.Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT.Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin
3. Untuk mengetahui pengaruh tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin
4. Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan dan tarif pengiriman terhadap kepuasan pelanggan PT. Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagi Penulis

Sebagai alat mempraktekkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan sehingga, Peneliti bisa mendapat pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang terjadi di perusahaan dan memberikan solusinya.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Indah Cargo Logistik Bangko Kabupaten Merangin dalam menyikapi masalah sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sehingga bisa dikembangkan untuk menjadi lebih sempurna.