



Pengaruh Web Trace and Tracking, Logistic Service Quality dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Layanan JNE Malang)

Oleh:
Arif Kurniawan Santoso*)
Rois Arifin**)
Fahrurrozi Rahman***)
Email: arifkurniawan1310@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research aims to analyze the impact of network trace and tracking, logistics service quality, and complaint handling on customer satisfaction of the Malang branch of JNE service users. The method used in this study is multiple linear regression analysis. The samples used in this study refer to Ferdinand's purposeful sampling technique, that is, the researcher subjectively selects the purposeful sample, and there are 75 respondents in total. The results of this study also show the significant impact of Web tracking and tracking variables, logistics service quality, and JNE service user Malang branch on customer satisfaction complaint handling. Part of the test results show that Web tracking variables and tracking variables have a significant impact on the customer satisfaction of JNE service users Malang branch and complaint handling has a significant impact on the customer satisfaction of JNE service users Malang branch, while the variable service part of logistics quality does not affect customer satisfaction JNE service user Malang branch.

Keywords: Website Tracking and Tracking, Logistics Service Quality, Complaint Handling, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 berupa kemajuan teknologi yang mendasar, sehingga efek maupun dampak yang ditimbulkan berupa pengkorelasiian antara kegiatan fisik dengan digital. Savitri (2019:1) mendefinisikan sejatinya revolusi industri merupakan perubahan secara besar-besaran yang terjadi pada sektor industrial yang mampu mengubah cara hidup, cara bekerja dan cara beroperasinya sebuah bisnis. Dengan kemajuan teknologi yang sudah ada saat ini, perusahaan tentunya perlu untuk menghadapi atau menyesuaikan diri dengan adanya perkembangan teknologi. Biasanya kegiatan transaksi online ini bisa disebut sebagai *E-commerce*. Pada masa pandemi sekarang, transaksi *E-commerce* banyak dilakukan oleh masyarakat. Pada masa sekarang yang hampir semua kegiatan bisa diakses melalui internet, kebanyakan *partner* dari jasa pengiriman barang tidak lain perusahaan yang memasarkan barang melalui internet atau para

pelaku bisnis online dan entitas tertentu yang keterbatasannya tidak bisa mengirim barangnya sendiri.

Tingkat kepuasan konsumen menjadi fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang (Herlambang, 2014:77). Karena seriap usaha yang berfokus pada pelayanan jasa mempunyai konsumen yang harus dipuaskan. Perusahaan mengambil langkah dengan sistem Layanan elektronik atau *e-Service* yang memudahkan para pelanggan untuk mengakses dimanapun dan kapanpun ketika pelanggan tersebut mau mengakses, serta portal akses yang tersedia secara 24 jam akan lebih efisien dan lebih fleksibel, strategi yang dibutuhkan oleh perusahaan layanan jasa seperti JNE demi menopang peluang yang hadir dari pesatnya bisnis ecommerce di Indonesia sekarang ini adalah pemfokusan pada pengoptimalan kualitas pada bagian logistik (*Logistics Service Quality*) yang mana proses kegiatan rantai pasok yang berkaitan titik pasokan sampai ke titik permintaan supaya kebutuhan pelanggan terpenuhi (Hati, 2019:241), kemudian penanganan komplain secara baik, efektif dan efisien juga menjadi tolok ukur bagi konsumen yang hendak melakukan pengiriman menggunakan jasa tertentu.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *web trace and tracking*, *logistic service quality* dan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang?
2. Bagaimana pengaruh sistem *web trace and tracking* terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang?
3. Bagaimana pengaruh *logistic service quality* terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang?
4. Bagaimana pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *web trace and tracking*, *logistic service quality* dan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh sistem *web trace and tracking* terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *logistic service* terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang

Manfaat Penelitian

1. Manfaat untuk perusahaan, sebagai bahan masukan pimpinan perusahaan yang berguna untuk mengevaluasi layanannya kemudian bertujuan supaya pelanggan yang menggunakan layanan jasa pengiriman paket meningkat, sehingga mampu bertahan menjadi leader dalam jasa pengiriman.

2. Dapat memberikan wawasan dan untuk memahami mengenai pengaruh variabel yang terkait dalam penelitian tersebut.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini menjadi literatur bagi penelitian selanjutnya dan juga sebagai tolok ukur maupun gambaran kepuasan konsumen yang terjadi pada perusahaan layanan pengiriman.

Tinjauan Pustaka

Hasil Penelitian Terdahulu

Pada penelitian Sutrisno (2016) “Pengaruh *Logistics Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen dan *Loyalty* Pada FedEx”. Temuan penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh positif signifikan variabel *logistics service quality* terhadap *satisfaction*.

Pada penelitian Fihartini dan Prasetyo (2017) “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Sistem Pelacakan On-Line (*Web Trace And Tracking*) Terhadap Kepuasan Konsumen”. Temuan penelitian ini menyatakan empat hipotesis dapat diterima, artinya bahwa dimensi yang berguna untuk mengukur variabel *web trace and tracking* dari aspeknya memiliki keterpengaruhannya pada kepuasan konsumen.

Pada penelitian Ningsih dkk (2017) “Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintahan Secara Elektronik Di Kabupaten Lima Puluh Kota”. Temuan penelitian ini menyatakan adanya pengaruh signifikan dari variabel penanganan keluhan terhadap variabel kepuasan publik pada pengelolaan LPSE Kabupaten Lima Puluh Kota.

Pada penelitian Rachmawati, (2018) “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Fumigasi pada CV. Armada Nusantara”. Temuan penelitian ini menyatakan bahwa variabel penanganan komplain berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian Hati dan Juliati (2019) “Analisis pengaruh *logistics service quality* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan logistik jalur nugraha ekakurir (JNE)”. Pernyataan yang dijabarkan pada penelitian ini *logistics service quality* memiliki hubungan yang positif dan signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan.

Pada penelitian Syahputra dkk (2020) “Pengaruh Kepercayaan dan Komplain terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express Lumajang”. Temuan penelitian ini berhasil menunjukkan adanya pengaruh kepercayaan dan komplain pada kepuasan pelanggan di J&T Express Lumajang.

Landasan Teori

WEB Trace and Tracking

Menurut Fihartini dan Prasetyo (2017: 216) sistem pelacakan online merupakan suatu sistem perusahaan yang berfokus pada bisnis logistik yang sengaja disediakan oleh perusahaan untuk memudahkan pelanggan mengetahui informasi barangnya selagi masih dalam proses pengiriman dengan cara menuliskan nomor resi.

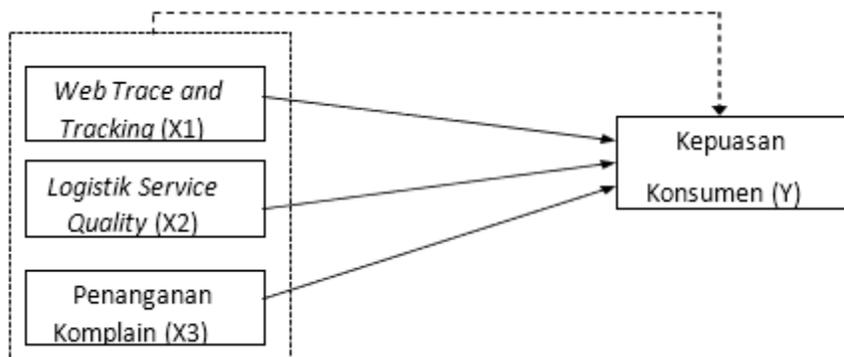
Logistic Service Quality

Menurut Japarianto (2018:26) *service logistics quality* adalah bentuk tindakan suatu perusahaan dengan mengoptimalkan jaringan barang dan jasa untuk menanggapi kebutuhan dan keinginan barang & jasa konsumen.

Penanganan Komplain

Menurut Tjiptono (2007:240) penanganan komplain adalah fasilitas yang disediakan untuk pelanggan guna menyampaikan aspirasi pelanggan baik berupa saran, keluhan dan kritik.

Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Hipotesis

- H1 : *Web trace and tracking*, *Logistics service quality* dan Penanganan komplain berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang.
- H2: *Web trace and tracking* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang
- H3: *Logistics service quality* secara parsial adanya pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang.
- H4: Penanganan komplain secara parsial adanya pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan JNE cabang Malang.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis asosiatif kausal dengan kuantitatif sebagai pendekatan. Menurut Sugiyono (2019:16) penelitian yang mengandung angka-angka dan analisis menggunakan statistik dikatakan sebagai metode kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada konsumen PT. JNE cabang kota Malang yang berlokasi di Kantor cabang Malang Jl. Hamid Rusdi No. 95, Bunulrejo, Ke. Blimbing, kota Malang, Jawa Timur.

Waktu Penelitian

Waktu Penelitian ini terlaksana mulai bulan November 2020 sampai dengan Januari 2021.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah penyamarataan wilayah yang mengandung obyek atau subyek kemudian memiliki karakter serta kualitas yang distandarisasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015:117). Kemudian yang menjadi populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan layanan jasa JNE, karena populasinya terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah, maka penentuan sampel nya sebesar 75 dengan menggunakan rumus yang ditentukan oleh Ferdinand (2014:173).

Definisi Operasional Variabel

Variabel Dependen

1) Kepuasan Konsumen

Dimensi dalam menguraikan pelayanan terhadap pemenuhan barang/jasa yang diekspektasikan terlebih dahulu oleh konsumen sesuai dengan harapannya. Indikator dari variable kepuasan konsumen sebagai berikut:

- a) Menyampaikan hal positif (*Say positif thing*).
- b) Melakukan penggunaan jasa perusahaan secara berkelanjutan (*continue puschasing*).
- c) Merekomendasikan pada individu lain (*recommend friend*).

Variabel Independen

1) *Web Trace and Tracking*

Pemberian suatu informasi dengan akurat sehingga konsumen memanfaatkannya dengan mengentri fitur kelengkapan kode resi sebagai identitas jasa. Indikator penelitian ini sebagai berikut:

- a) Keandalan.
- b) Desain web.
- c) Privasi/keamanan.
- d) Layanan pelanggan.

2) *Logistic Service Quality*

Bentuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam menanggapi keinginan melalui pengoptimalan jaringan barang / jasa agar sampai dengan tepat waktu. Indikator penelitian ini sebagai berikut:

- a) *Personnel Contact Quality* (Kualitas Kontak Personel)
- b) *Information Quality* (Kualitas Informasi)
- c) *Order Accuracy* (Ketepatan Order).
- d) *Order Discrepancy Handling* (Penanganan Masalah)
- e) *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

3) Penanganan Komplain

Fasilitas yang disediakan kepada pelanggan yang bermaksud memudahkan penyampaian masukan seperti keluhan, kritik, pendapat maupun saran. Indikator penanganan konsumen diuraikan sebagai berikut:

- a) Cepat dalam menangani keluhan.
- b) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
- c) Rasa empati pada pelanggan yang emosi.
- d) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Hasil Dan Pembahasan

Uji Normalitas

**Tabel 1 Hasil Uji Normalitas
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
N		75
<i>Normal Parameters</i> <small>a,b</small>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	1.31990370
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.110
	<i>Positive</i>	.061
	<i>Negative</i>	-.110
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.952
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.325

Sumber: Data diolah SPSS 20

Hasil pengujian pada tabel 1 dapat dilihat bahwa data terdistribusi normal dengan dibuktikan nilai yang dihasilkan sebesar 0,325 artinya > 0.05

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-.452	1.038		-.436	.664		
X1	.214	.077	.241	2.789	.007	.616	1.624
X2	.111	.079	.164	1.410	.163	.340	2.943
X3	.425	.101	.510	4.188	.000	.310	3.226

Sumber : Data diolah SPSS 20

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa *web trace and tracking* (X1), *logistic service quality* (X2) dan penanganan komplain (X3) menghasilkan nilai pada kolom VIF <10, dan nilai pada kolom *tolerance* >0.10. Maka hasil tersebut dapat dijelaskan semua variabel independen terbebas dari multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.133	.697		1.626	.108	
X1	.007	.051	.020	.134	.894	
X2	-.080	.053	-.302	-1.505	.137	
X3	.078	.068	.240	1.145	.256	

Sumber: Data diolah SPSS 20

Dari hasil uji multikolinieritas menggunakan uji glejser hasil *significant* dari variabel *web trace and tracking* (X1), *logistic service quality* (X2), penanganan komplain (X3) menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dapat dikatakan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	
	B	<i>Std. Error</i>	Beta			
	(Constant)	-.452	1.038		-.436	.664
	X1	.214	.077	.241	2.789	.007
	X2	.111	.079	.164	1.410	.163
	X3	.425	.101	.510	4.188	.000

Sumber: data diolah SPSS 20

Dari tabel data diatas, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini:

$$Y = -0.452 + 0.214X_1 + 0.111X_2 + 0.425X_3 + e$$

Analisis Uji F

Tabel 5 Hasil Uji F

<i>ANOVA^a</i>						
Model	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>	
1	<i>Regression</i>	266.361	3	88.787	48.898	.000 ^b
	<i>Residual</i>	128.919	71	1.816		
	<i>Total</i>	395.280	74			

Sumber: data diolah SPSS 20

Berdasarkan pada tabel 5 bahwa hasil uji f pada tabel diatas dapat diketahui nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, yang menyatakan bahwa variabel *web trace and tracking* (X1), *logistic service quality* (X2) dan penanganan komplain (X3) memiliki pengaruh secara bersamaan pada kepuasan konsumen (Y).

Analisis Uji t

Tabel 6 Hasil Uji t

<i>Coefficients^a</i>						
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.	
	B	<i>Std. Error</i>	Beta			
	(Constant)	-.452	1.038		-.436	.664
	X1	.214	.077	.241	2.789	.007
	X2	.111	.079	.164	1.410	.163
	X3	.425	.101	.510	4.188	.000

1. Pada variabel *web trace and tracking* diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0.007 lebih kecil dari 0.05. Dapat diartikan adanya keterpengaruhan antara variabel *web trace and tracking* terhadap kepuasan konsumen.
2. *Logistic service quality* sendiri diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0.163 lebih besar dari 0.05. dapat dijelaskan secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Penanganan komplain diketahui memiliki nilai t sebesar penanganan komplain diketahui memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Dapat dikatakan secara parsial memili pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
	.821 ^a	.674	.660	1.348

Sumber: data diolah SPSS 20

Hasil uji diatas pada tabel *Adjusted R Square* bermaksud pengaruh dari tiga variabel memiliki tingkat sebesar 0.660 atau persentase 66,0% dengan demikian persentase sebesar 34,0% dipengaruhi diluar penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian menunjukkan variabel independen tidak semua memiliki pengaruh. Penelitian menunjukkan *web trace and tracking* berpengaruh positif dan bernilai penting (*significant*), menyatakan bila *web trace and tracking* meningkat, maka variabel kepuasan konsumen juga akan meningkat. Penelitian menunjukkan *logistic service quality* berpengaruh positif tidak signifikan, sehingga pada persamaan model ini tidak dapat diinterpretasikan. Penelitian menunjukkan penanganan komplain mempunyai pengaruh positif dan signifikan, dapat dijelaskan bahwa apabila variabel penanganan komplain meningkat, maka variabel kepuasan konsumen juga akan meningkat.

Implikasi Penelitian

Hasil pengujian yang telah dilaksanakan bahwa *web trace and tracking* berpengaruh signifikan. Hal ini berarti sistem online yang difasilitasi oleh JNE sudah sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen, baik dari segi keamanan data pribadi pengguna, maupun pengecekan pengiriman barang yang tidak terlalu banyak menghabiskan kuota. Hasil pengujian yang telah dilaksanakan *logistic service quality* tidak berpengaruh, hal ini dikarenakan barang yang rusak pada pengiriman yang ditangani oleh perusahaan masih kurang cukup baik dan layanan JNE masih kurang cukup tepat waktu dalam proses pengiriman. Hasil pengujian yang telah dilaksanakan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan, hal ini berarti penanganan yang dilakukan oleh JNE pada setiap kendala yang teralami oleh konsumen sudah ditangani dengan sangat baik.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Hasil penelitian dideduksikan bahwa *web trace and tracking* dan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *logistic service quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Keterbatasan

Pelaksanaannya terkendala dengan terbatas nya waktu, responden yang diambil menjadi sampel hanya 75 dan variabel penelitian yang hanya meneliti *web trace and tracking*, *logistic service quality* dan penanganan complain terhadap kepuasan konsumen JNE.

Saran

Untuk peneliti selanjutnya melakukan penambahan dalam variabel penelitian seperti loyalitas konsumen, kemudian penambah jumlah responden yang lebih banyak agar cakupan tanggapan responden mengenai hal ini akan lebih luas dan menggunakan teori- teori terbaru dalam penelitiannya. Untuk lembaga maupun pimpinan lebih meningkatkan pelayanan pada barang yang rusak dalam pengiriman karena termasuk beban serta tanggung jawab yang harus dipenuhi serta memberikan pengoptimalan pada layanan jasa kirim yang disediakan.

Daftar Pustaka

- Bawono, Anton. 2006. *Multivariable Analisis Dengan SPSS*. STAIN : Salatiga Press.
- Ferdinand, Augusty. 2005. *Structural Equation Modeling, Dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister Dan Disertasi Doktor*, Semarang: BP UNDIP
- Ferdinand, Augusty, 2014, *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5*, semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Fihartini, Yuniarti dan Kabul Prasetyo, 2017, *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Sistem Pelacakan On-Line (Web Trace And Tracking) Terhadap Kepuasan Konsumen*, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 13 No. 3, September.
- Ghozali, Imam, 2014, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss: Up Date Pls Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2008, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos Ver.5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hati dan Julianti, 2019, *Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)*, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 7 No.2, Desember.

- Hendryadi dan Suryani, 2015, Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT. Prenadamedia Group.
- Herlambang, Susatyo, 2014, Basic Marketing (Dasar-dasar Pemasaran). Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Japarianto, Edwin, 2018, Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 12, No. 1, April.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lay, Nico Yudhinata, 2018, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen dan Penanganan komplain Terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal Mabis, Vol.9, No.2,
- Mediakonsumen, JNE Express, <https://mediakonsumen.com/tag/jne-express>, diakses pada tanggal 28 November 2020, pukul 12:15 PM
- Ningsih dkk, 2017, Pengaruh Penanganan keluhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintahan Secara Elektronik di Kabupaten Lima Puluh Kota. Jurnal Program Pascasarjana. Vol. 11, No 2.
- Paramita dan Nugroho, Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pembelian Daring (Keterlibatan Produk Sebagai Pemodsrasasi), Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 18 No. 1, Januari 2014, h. 101.
- Priyanto, 2009, Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik), Yogyakarta: Mediakom.
- Rachmawati, Yuni dkk, 2018, Pengaruh Kualitas Jasa Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Fumigasi Pada Cv. Armanda Nusantara. Jurnal Dinamika Bisnis. Vol. 4, No. 1.
- Rian, Hesti dan Anwar Fuadytama, 2019, Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa, Laundry Pada Mamah Laundry And Cleaners Serang, Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer, Vol, 5 No. 2, September.
- Sanjayawati, Hilda, 2019, Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 6 No 2, November. H. 127-133
- Santoso, Herman Budi. Manajemen Pelabuhan & Realisasi Ekspor Impor. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2012, h. 92
- Savitri, Astrid, 2019, Revolusi Industri 4.0: Mengubah Tantangan Menjadi Peluang di Era Disrupsi 4.0. Yogyakarta: Penerbit Genesis.
- Setyaningrum dan Hidayat, 2016, Service Quality dan Kepuasan Konsumen Studi Empiris dan Implikasinya Pada Toko Online, Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. VI, No. 2, Juni
- Sugiyono, 2019, Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. Sugiyono, 2011, Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J, 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk meningkatkan pangsa pasar). Jakarta: Rineka.
- Sutrisno, Angeline, 2016. Pengeruh Logistics Service Quality Terhadap Satisfaction dan Loyalty Pada FedEx. Calypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 5, No. 1.
- Swaid, S. I. dan R. T. Wigand. 2009. Measuring The Quality Of E-Service : Scale Developmentand Initial Validation. Journal Of Electronic Commerce Research. 10(1).



- Syahputra, Dodi dkk, 2020, Pengaruh Kepercayaan dan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*. Vol. 3, No. 1, September. 17-24
- Tedjakusuma, Adi Prasetyo, Aulia Delananda dan Erna Andajani, 2020, *Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol. 1, No. 1, April.
- Tjiptono, Pasuraman Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa, prinsip, penerapan dan penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Pasuraman Fandy, 2007, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zaenuddin, 2020, Pengertian, Ciri, Dampak Industri 4.0 dan Tantangannya, <https://artikelsiana.com/revolusi-industri-40-pengertian-ciri-dampak-tantangan-industri-40/>, Artikelsiana, diakses 26 november 2020, pukul 14:19 PM.

Arif Kurniawan Santoso*) Alumni Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma

Rois Arifin) Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma**

Fahrurrozi Rahman*) Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma**