

Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada Ninja Xpress Kota Batam

Renatha Arkan Havyaldo*

Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam, Indonesia.

| INFO ARTIKEL | ABSTRAK |
|---|---|
| Diterima: diisi oleh tim JBM Direvisi: diisi oleh tim JBM Disetujui: diisi oleh tim JBM | Perkembangan dunia bisnis telah mengalami kemajuan pesat, dan masyarakat telah merintis banyak unit usaha baru, mulai dari yang berskala kecil hingga besar. Pengiriman barang oleh perusahaan jasa kini menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang. Ekspedisi pun sebagai layanan jasa perlu mengedepankan layanan terhadap konsumen yang mana semakin baik layanan, semakin puas juga konsumen dalam penggunaan jasa. Penelitian ini meneliti ekspedisi Ninja Ekspres Kota Batam, dengan sampel sebanyak 96 responden melalui angket. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linier berganda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dapat pengaruh positif dan signifikan variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fasilitas terhadap kualitas layanan pengiriman barang Ninja Xpress Kota Batam. |
| Kata Kunci: SOP, Fasilitas, Kualitas Layanan, Pengiriman Barang | |

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis telah mengalami kemajuan pesat, dan masyarakat telah merintis banyak unit usaha baru, mulai dari yang berskala kecil hingga besar. Pengiriman barang oleh perusahaan jasa kini menjadi kebutuhan utama bagi setiap orang. Kecepatan dan keamanan pengiriman barang sangat diinginkan, agar barang dapat sampai ke tangan konsumen tepat waktu dan di lokasi yang sesuai. Maraknya penjualan *online* telah menyebabkan tingginya frekuensi pengiriman barang pada saat ini. Banyak orang yang melakukan pembelian melalui *platform online*, sehingga permintaan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat.

Kemajuan teknologi, didukung oleh infrastruktur yang memadai dan regulasi yang mempermudah, telah mendorong pertumbuhan serta perkembangan bisnis digital. Bukti dari fenomena ini terlihat dalam hasil Survei E-Commerce 2021, yang menunjukkan peningkatan setiap tahunnya dalam jumlah bisnis yang memilih untuk memulai kegiatan secara online. Data dari survei tersebut mencatat bahwa 50,87 persen dari bisnis yang baru mulai beroperasi melakukannya antara tahun 2017 hingga 2020. Sebanyak 30,57 persen lainnya telah aktif sejak tahun 2010 hingga 2016, sementara hanya 18,56 persen dari bisnis yang sudah beroperasi lebih dari sepuluh tahun. (Badan Pusat Statistik, 2021).

Ekspedisi pun sebagai layanan jasa perlu mengedepankan layanan terhadap konsumen yang mana semakin baik layanan, semakin puas juga konsumen dalam menggunakan jasa. Dalam hal ini, diperlukanlah media komplain bagi konsumen berupa *Customer Service* (CS). Peran CS adalah menjalankan proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, dengan melakukan empat fungsi utama yang berkaitan dengan peran hubungan masyarakat (humas), hubungan komunikator, manajemen cadangan, dan juga pembuat gambaran yang bagus bagi perusahaan (Ahmad, Mirza, & Yoman, 2024). Melalui CS ini, konsumen dapat menyalurkan berbagai komplain yang ada berkaitan dengan pelayanan ekspedisi yang bersangkutan.

Menurut informasi dari data aduan konsumen yang dirilis oleh Kementerian Perdagangan, tercatat bahwa pada kuartal pertama tahun 2022, sejumlah 3.692 pengaduan konsumen telah ditangani. Mayoritas dari pengaduan tersebut, yakni sekitar 86,1% atau sebanyak 3.181 aduan, berasal dari sektor e-commerce. Salah satu jenis keluhan yang paling sering disampaikan adalah terkait pembelian barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau mengalami kerusakan karena kemasan yang tidak memadai.(Ninjavan, 2023).

Berdasarkan aduan tersebut, sangat penting untuk mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur dengan ketat. SOP yang dijalankan oleh Ninja Xpress proses pengiriman, penyimpanan, dan penerimaan barang. Proses pengiriman dimulai dari pelanggan mengantar paket ke agen atau counter Ninja Xpress terdekat dan berakhir ketika kurir mengirimkan paket ke alamat penerima. SOP untuk penyimpanan melibatkan pemisahan barang berdasarkan jenis layanan seperti Ninja Reguler, Ninja Sameday, dan Ninja Cargo. Barang yang rentan terhadap kerusakan disimpan di tempat yang lebih aman, sementara tempat penyimpanan harus bersih, aman, dan dilengkapi dengan alas yang sesuai. Prosedur penerimaan mengharuskan setiap transaksi untuk dicatat dalam sistem kasir dan bisa menggunakan formulir serah terima barang. Setiap barang harus diperiksa oleh petugas kasir dan operasional pengambilan untuk memastikan keakuratan informasi seperti kesesuaian kode destinasi dengan alamat, keamanan kemasan, berat barang, dan aspek lainnya.

Penulisan ini berdasarkan pada saran sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh Nursyamsiah (2020), yang bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur di PT Yoofix Digital Indonesia, dengan fokus pada klarifikasi proses kerja dan validasi konsep kerjasama yang digunakan.

KAJIAN LITERATUR

1. Total Quality Management (TQM)

Mears dalam Lubis (2005, hlm. 17) mendefinisikan Total Quality Management (TQM) merupakan sistem yang diterapkan secara berkelanjutan dalam jangka panjang untuk memastikan kepuasan konsumen dengan meningkatkan mutu produk perusahaan. TQM menekankan pentingnya perbaikan terus-menerus, partisipasi aktif karyawan, dan orientasi yang kuat terhadap memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur memiliki definisi sebagai berikut sistem yang disusun untuk menyederhanakan, mengorganisir, dan menata pekerjaan (Ekotama, 2015). SOP merinci prosedur kerja yang harus diikuti oleh seluruh karyawan untuk menjalankan tugas mereka sesuai dengan visi, misi, dan tujuan lembaga atau organisasi (Purnamasari, 2015). Tanjung dan Subagio (2012) menggambarkan SOP sebagai serangkaian instruksi tertulis yang standar mengenai berbagai proses organisasi, termasuk cara, waktu, tempat, dan siapa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Parameter utama dalam Standar Operasional Prosedur meliputi efisiensi, konsistensi, reduksi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, dokumentasi proses, dan batas kontrol. Menerapkan SOP yang efektif, perusahaan dapat meningkatkan mutu layanannya. Pelayanan yang berkualitas ini penting untuk menciptakan reputasi yang positif di mata konsumen. Perusahaan pengiriman barang harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan berusaha memberikan yang terbaik.

Penerapan SOP yang tepat dan sesuai dengan peraturan dapat membantu perusahaan mencapai tujuan ini. Dengan SOP yang terstruktur dengan baik, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi harapan konsumen, sehingga menciptakan kepuasan yang optimal terhadap layanan yang disediakan.

3. Fasilitas

Menurut Lupiyoadi (2018), fasilitas mencakup semua elemen yang menunjukkan eksistensi perusahaan kepada pihak eksternal, seperti gedung, perlengkapan, dan peralatan. Fasilitas ini bisa berupa berbagai jenis alat, benda, perlengkapan, ruang kerja, dan lainnya. Cara konsumen berinteraksi dengan fasilitas ini sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Secara umum, fasilitas industri tidak termasuk dalam kategori layanan umum yang disediakan oleh pemerintah atau sektor publik untuk kenyamanan dan kepentingan umum masyarakat. Fasilitas industri lebih terkait dengan sektor swasta atau bisnis, yang digunakan untuk kegiatan produksi, manufaktur, atau pengolahan barang dan jasa.

4. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan fokus utama bagi perusahaan karena dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, yang tercapai ketika 12 aspek kualitas pelayanan dikelola dengan baik (Mulyapradana, Anjarini, & Harnoto, 2020).

Kualitas pelayanan adalah persepsi tentang kinerja perusahaan yang dirasakan oleh konsumen, yang muncul dari perbandingan antara harapan yang diharapkan konsumen terhadap pelayanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan yang diterima (Kadir, 2013).

Kualitas layanan pengiriman merujuk pada tingkat kepuasan dan efisiensi yang diberikan kepada pelanggan dalam proses pengiriman barang atau layanan dari penyedia kepada penerima. Aspek-aspek kualitas layanan pengiriman meliputi kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, keamanan barang, transparansi dan

pelacakan, kemudahan retur, komunikasi yang efektif, biaya, fleksibilitas, serta pelayanan pelanggan.

METODE

Penulisan ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dilaksanakan melalui angket kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Objek penelitian ini adalah Ninja Xpress, sebuah perusahaan jasa pengiriman barang yang berbasis di Kota Batam. Analisis data dilakukan dengan menerapkan teknik regresi linier berganda untuk memastikan kepatuhan terhadap uji asumsi klasik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan 96 responden yang terdiri dari partisipan laki-laki dan perempuan. Detail distribusi data tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------------|------------------|-----------------------|
| Laki-Laki | 46 | 47,91 |
| Perempuan | 50 | 52,08 |
| Total | 96 | 100 |

Sumber: Data Primer (2024)

Dari grafik tersebut, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, dengan jumlah mencapai 50 orang (52,08%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 44 orang (47,91%), sehingga disimpulkan bahwa sebagian besar responden di Ninja Xpress Kota Batam didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.

Usia

Berdasarkan grafik di bawah, mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 26 hingga 30 tahun, dengan jumlah sebanyak 39 orang (40,62%). Disusul oleh responden berusia 21 hingga 25 tahun yang berjumlah 31 orang (32,29%), kemudian responden berusia 36 hingga 40 tahun yang berjumlah 18 orang (18,75%), dan jumlah responden dengan usia lebih dari 40 tahun adalah 8 orang (8,33%), yang merupakan jumlah yang paling sedikit. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di Ninja Xpress Kota Batam adalah dari kelompok usia 26 – 30 tahun.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|
| 21 – 25 Tahun | 31 | 32,29 |
| 26 – 30 Tahun | 39 | 40,62 |
| 36 – 40 Tahun | 18 | 18,75 |
| >40 Tahun | 8 | 8,33 |
| Total | 96 | 100 |

Sumber: Data Primer (2024)

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menemukan hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat bervariasi dalam arah positif atau negatif, memungkinkan untuk melakukan prediksi terhadap nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang ada.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.209 | .233 | | 5.179 | .000 |
| | SOP | .433 | .072 | .509 | 6.006 | .000 |
| | FASIL | .312 | .071 | .374 | 4.405 | .000 |

a. Dependent Variable: KL

Sumber: Data diolah dengan SPSS V26 (2024)

Dari tabel yang terlampir, nilai-nilai yang diperoleh dapat dimasukkan ke dalam model regresi linier berganda untuk memberikan penjelasan sebagai berikut:

Konstanta menunjukkan besarnya nilai variabel tak bebas saat tidak ada pengaruh dari variabel bebas atau saat variabel X bernilai 0. Pada penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa Kualitas Layanan dalam keadaan tetap atau tidak dipengaruhi oleh Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas maka kondisi Kualitas Layanan sudah memiliki nilai sebesar 1,209.

Koefisien regresi menyatakan perubahan variabel tak bebas saat variabel bebas berubah sebesar satu satuan. Jika bernilai positif maka ada penambahan nilai pada variabel tak bebas dan jika bernilai negatif maka akan ada penurunan nilai pada variabel tak bebas. Pada penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa saat Standar Operasional Prosedur naik satu satuan dan Fasilitas bernilai tetap maka Kualitas Layanan bertambah sebesar 0,433 satuan. Saat Fasilitas naik satu satuan dan Standar Operasional Prosedur bernilai tetap maka Kualitas Layanan bertambah sebesar 0,312 satuan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Perhatian utama diberikan pada nilai Adjusted R Square karena model menggunakan lebih dari satu variabel independen.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .819 ^a | .670 | .663 | .19921 |

a. Predictors: (Constant), FASIL, SOP
b. Dependent Variable: KL

Sumber: Data diolah dengan SPSS V26 (2024)

Berdasarkan analisis tabel, koefisien determinasi dari model regresi dalam penelitian ini adalah 0,663 atau 66,3%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kontribusi dari Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas terhadap Kualitas Layanan sebesar 66,3%, sementara 33,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Uji ini dilakukan untuk menguji hipotesis secara khusus pada koefisien tertentu dengan membandingkan nilai nilai signifikansi dengan alpha yang digunakan yaitu 0,05. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.209 | .233 | | 5.179 | .000 |
| | SOP | .433 | .072 | .509 | 6.006 | .000 |
| | FASIL | .312 | .071 | .374 | 4.405 | .000 |

a. Dependent Variable: KL

Sumber: Data diolah dengan SPSS V26 (2024)

Berlandaskan data yang diolah melalui SPSS koefisien variabel Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas memiliki nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05

maka H_0 ditolak yang berarti variabel Standar Operasional Prosedur berpengaruh secara parsial Kualitas Layanan dan variabel Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Layanan.

Uji f (Simultan)

Uji F digunakan sebagai pengujian serempak terhadap semua koefisien variabel independen untuk mengevaluasi apakah model regresi yang dibentuk signifikan atau tidak. Pengujian ini membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat alpha yang ditetapkan, yaitu 0,05. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka H_0 (hipotesis nol) diterima dan H_a (hipotesis alternatif) ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, nilai signifikansi yang kecil menunjukkan bahwa model regresi secara statistik signifikan.

Tabel 6. Hasil Uji f (Simultan)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 7.498 | 2 | 3.749 | 94.468 | .000 ^b |
| | Residual | 3.691 | 93 | .040 | | |
| | Total | 11.189 | 95 | | | |

a. Dependent Variable: KL

b. Predictors: (Constant), FASIL, SOP

Sumber: Data diolah dengan SPSS V26 (2024)

Berdasarkan hasil analisis ANOVA yang tercantum, diperoleh nilai signifikansi model regresi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat alpha 0,05. Hal ini mengindikasikan penolakan terhadap H_0 , yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas secara bersama-sama mempengaruhi Kualitas Layanan. Dengan kata lain, model regresi dapat dianggap memadai untuk menjelaskan hubungan antara variabel Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas dengan Kualitas Layanan.

Pembahasan

Pengaruh SOP Terhadap Kualitas Layanan di Ninja Express Kota Batam

Berlandaskan uji hipotesis yang telah diolah, menitikberatkan bahwasanya nilai signifikansi adalah 0,000 selanjutnya tingkat signifikansi alpha bernilai 0,05. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari alpha menunjukkan bahwa H_1 diterima. Sehingga bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari implementasi Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan.

Berdasarkan analisis hipotesis yang telah dilakukan, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat alpha sebesar 0,05. Dengan nilai signifikansi yang lebih kecil daripada alpha, hal ini mengindikasikan bahwa H_1 dapat diterima. Ini menggambarkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara sebagian dari penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Layanan.

Implementasi Standar Operasional Prosedur menjadi hal yang krusial dalam meningkatkan kualitas layanan di perusahaan. SOP memberikan pedoman bagi karyawan untuk menjalankan aktivitas sesuai dengan tujuan perusahaan dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam menyelesaikan tugas. Hal ini memastikan konsistensi dalam pelayanan kepada setiap pelanggan. Pelayanan yang konsisten ini merupakan faktor penting dalam meningkatkan penilaian kualitas layanan suatu perusahaan oleh pelanggan.

Peningkatan penilaian kualitas layanan ini berpotensi untuk membangun kepercayaan pelanggan dalam produk atau jasa yang ditawarkan. Kepercayaan pelanggan ini berdampak positif dengan meningkatkan loyalitas pelanggan serta minat para pelanggan dalam menggunakan suatu produk maupun jasa dari perusahaan. Secara keseluruhan, hal ini diharapkan dapat memperluas pangsa pasar perusahaan secara signifikan.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Layanan di Ninja Express

Hasil suatu uji hipotesis yang telah dilakukan, didapati bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 dengan alpha 0,05. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari alpha yang digunakan, maka H₂ diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari variabel Fasilitas terhadap Kualitas Layanan.

Pengaruh SOP dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Kualitas Layanan di Ninja Express

Penelitian ini melibatkan 96 responden yang menggunakan layanan Ninja Xpress di Kota Batam. Hasil penelitian menunjukkan adanya dampak positif dan juga signifikan secara simultan berdasarkan variabel Standar Operasional Prosedur (X₁) dan variabel Fasilitas (X₂) terhadap Kualitas Layanan (Y).

Dari hasil uji hipotesis, diperoleh sebuah model regresi berganda yang direpresentasikan dalam persamaan $Y = 1,209 + 0,433 X_1 + 0,312 X_2 + e$. Koefisien positif dari variabel Standar Operasional Prosedur dan variabel Fasilitas membuahkan hasil semakin tinggi nilai Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas, semakin tinggi pula nilai Kualitas Layanan. Koefisien determinasi sebesar 0,663 atau 66,3% menunjukkan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas dapat menjelaskan variasi dalam variabel Kualitas Layanan sebesar 66,3%, dan data 33,7% faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji F (simultan) menghasilkan suatu nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan tingkat alpha 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari alpha, sehingga H₃ dapat diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari variabel Standar Operasional Prosedur (X₁) dan variabel Fasilitas (X₂) terhadap Kualitas Layanan (Y).

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang tersedia, dengan menggunakan teknik pengisian angket kepada konsumen Ninja Xpress di Kota Batam, kesimpulan secara

benang merah dapat diambil bahwasanya: (1) Implementasi Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pengiriman barang di Ninja Xpress Kota Batam; (2) Fasilitas yang disediakan oleh Ninja Xpress berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengiriman barang di Ninja Xpress Kota Batam; dan (3) Kombinasi positif dan signifikan antara implementasi SOP dan fasilitas terhadap kualitas layanan pengiriman barang di Ninja Xpress Kota Batam.

Implikasi Penelitian

Adapun implikasi penelitian yang kedepannya bisa menjadi kebijakan perusahaan meliputi dua hal:

Pertama, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat mengajukan kuesioner berkala kepada pelanggan untuk mengetahui kebutuhan terkini sehingga dapat terus berinovasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dan kedua, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menindaklanjuti secara cepat dan tepat setiap keluhan dan masukan dari pelanggan selama menggunakan jasa ekspedisi Ninja Xpress.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad, N., Mirza, M., & Yoman, M. (2024). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan (Studi Kasus PT. Ekspedisi Pada Jaya Kota Tangerang). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 2999-3007.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Statistik E-Commerce 2021*. Jakarta Pusat: Badan Pusat Statistik.
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Lubis. (2005). Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur di Kawasan Industri Medan). Medan: Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Utara.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Entrepreneurship: From Mindset to Strategy; Edisi Kedua*.
- Ninjavan. (2023, Juni 21). *Aman dan Mudah Diterapkan, Ninja Xpress Bagikan Tips Membungkus Barang yang Efektif*. media.ninjavan.co. <https://media.ninjavan.co/aman-dan-mudah-diterapkan-ninja-xpress-bagikan-tips-membungkus-barang-yang-efektif/>
- Nursyamsiah, S. (2020). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT Yoofix Digital Indonesia.
- Purnamasari, E. (2015). *Panduan Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: KOBIS.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabet.
- Suryadi, E., Darmawan, D., & Mulyadi, A. (2019). *Metode Penelitian Komunikasi dengan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Rosda.
- Tanjung, A., & Subagjo, B. (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*. Yogyakarta: Total Media.