



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 8036-8045

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-42468

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T Express di Kecamatan Unaaha

Welis Raldianingrat^{1✉}, Heriswanto², Muh.Wahyuddin³, Krisdayanti⁴

Program Studi Manajemen Universitas Lakidende

Email: welisraldianingrat89@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express Kecamatan Unaaha, 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express Kecamatan Unaaha, 3) untuk mengetahui pengaruh ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang di J&T Express Kecamatan Unaaha. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa J&T Express di Kecamatan Unaaha dengan jumlah responden 55 orang. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dan metode analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Ekspres di kecamatan Unaaha, dan ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman dan Kepuasan Pelanggan.*

Abstract

This study aims 1) to determine the effect of service quality and delivery accuracy on customer satisfaction in using goods delivery services at J&T Express, Unaaha District, 2) to determine the effect of service quality on customer satisfaction in using goods delivery services at J&T Express, Unaaha District, 3) to determine the effect of delivery feelings on customer satisfaction in using goods delivery services at J&T Express, Unaaha District. The population used in this study were customers who use J&T Express services in Unaaha District with a total of 55 respondents. The method used in sampling is accidental sampling and the method of analysis uses multiple linear regression. The results of this study indicate that service quality and timeliness simultaneously have a significant effect on customer satisfaction in using J&T Express goods delivery services in Unaaha District, service quality has a positive and significant effect on J&T Express customer satisfaction in Unaaha District, and delivery accuracy has a positive and significant effect on customer satisfaction on J&T Express goods delivery services in Unaaha District.

Keywords: Service Quality, Delivery Accuracy and Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Jasa Pengiriman barang atau jasa J&T Express saat ini semakin banyak diminati setiap harinya oleh kalangan masyarakat Indonesia, pada perkembangan teknologi saat ini salah satunya pada jasa pengiriman barang J&T Express yang terletak dikecamatan Unaaha. Seiring dengan berkembangnya teknologi di era globalisasi cenderung membuat masyarakat lebih tertarik dengan sesuatu hal mudah dan praktis. Terlebih dalam hal jasa pengiriman barang, jasa pengiriman barang akan menjadi solusi bagi mereka yang menyukai berbelanja online, selain itu jasa pengiriman barang juga dirasa sangat efektif dan efisien. Banyaknya masyarakat yang berbelanja lewat online maka para pengguna jasa pengiriman barang menganggap bahwa jasa pengiriman barang itu sangat penting untuk memudahkan dalam hal berbelanja tanpa harus mendatangi langsung toko untuk membeli barang yang diinginkan

Permasalahan yang dihadapi pada jasa pengiriman barang di J&T Express adalah tingkat pelayanan dan ketepatan pengiriman barang tidak sesuai yang diharapkan oleh para pelanggan sehingga banyaknya keluhan-keluhan dari pengguna jasa J&T Express tersebut akibat barang yang mereka pesan sampai diluar dari waktu yang telah ditetapkan dari pihak jasa pengiriman barang tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan J&T Express, Wyckof dalam buku Algifari (2016:2) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Maka dari itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa pengiriman

barang.

J&T Express merupakan perusahaan pengiriman paket kilat (*Express deliivery*) pertama di Kecamatan Unaaha yang menerapkan kecanggihan teknologi disegala sektor bisnis. Layanan yang di sediakan oleh J&T Express meliputi pengiriman dalam kota, antar kota, antar provinsi, antar pelosok desa hingga melayani pelanggan *e-commerce* J&T Express juga berhasil bekerja sama dengan pemain *e-commerce* raksasa di Indonesia seperti *onlineshoop*, Tokopedia, Shopee, Bukalapak dan menjadi solusi cepat atas permasalahan yang di hadapi *e-commerce* yaitu dari sisi pengiriman paket. Didukung dengan sistem IT yang canggih, J&T Express menjadi perusahaan Ekxpress pertama yang memberikan fasilitas tracking paket secara real time.

J&T Express Kecamatan Unaaha ini memiliki banyak kerjasama dengan perusahaan-perusahaan untuk pengiriman dokumen dan memiliki banyak pengiriman barang dari *onlineshoop* karena banyaknya masyarakat wilayah unaaha ini yang membuat bisnis *onlineshoop*.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman barang J&T Express dituntut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanannya dengan kemampuan secara sistematis dalam memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Pengiriman, Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang di J&T Express Kecamatan Unaaha"

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan pengguna jasa J&T Express Kecamatan Unaaha yang jumlahnya tidak diketahui. Menurut Hair (2006) penentuan jumlah sampel memegang peranan penting dalam estimasi dan interpretasi hasil. Ukuran sampel yang ideal dan *representative* adalah antara 6 sampai 10 tiap variabel bebas. Dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas, jadi jumlah sampel yang dianggap representatif dan mewakili ciri-ciri dari populasi adalah sebanyak $11 \times 5 = 55$ responden sebagai pelanggan J&T Express di Kecamatan Unaaha.

Metode Pengukuran Data

Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan, dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan digunakan alat ukur berupa bentuk kuesioner dengan cara melampirkan 22 buah pernyataan yang terdiri dari 10 buah pernyataan variabel independen kualitas Pelayanan (X1), 6 ketepatan pengiriman (X2) 12 buah pernyataan dan 6 buah pernyataan variabel

dependen kepuasan pelanggan (Y). Kategori jawaban untuk pernyataan dengan menggunakan sakala liker yang kemudian akan dilakukan suatu skoring untuk membuat kategori dari masing-masing variabel

Metode Analisis Data

1. Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan penjelasan secara deskriptif pengaruh kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman, terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha.
2. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji secara statistik pengaruh kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman, terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), dan Ketepatan Pengiriman (X2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y), Dari hasil perhitungan regresi berganda diatas menunjukkan secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sehingga disimpulkan bahwa model regresi linear yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, dan ketepatan pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa J&T Express. Ini menandakan bahwa tinggi kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman, sebaliknya jika kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman rendah maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami penurunan. Kualitas pelayanan ini merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa J&T Express di Kecamatan Unaaha. Hal ini tidak terlepas dari besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan menjadi faktor utama dalam memenuhi rasa puas terhadap pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2007), Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori tersebut. Kemudian ketepatan pengiriman merupakan hal yang berperan sangat penting dalam sebuah usaha karena dengan melakukan inovasi dengan menciptakan pelayanan ketepatan pengiriman yang baik maka akan mampu menarik minat pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman J&T Express tersebut.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha. Dalam persaingan bisnis sebuah perusahaan harus mampu menciptakan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan karena dengan terpenuhinya keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasakan tingkat kepuasan dalam menggunakan jasa tersebut. Dalam hal ini pada variabel terikat kepuasan pelanggan terdapat beberapa item pernyataan yaitu pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman yang diberikan oleh J&T Express, pelanggan merasa puas dengan harga onkir yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan, pelanggan tidak akan berpindah ke jasa pengiriman barang yang lain, pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express, pelanggan akan merekomendasikan jasa J&T Express kepada orang lain untuk menjadi pilihan utama dalam menggunakan jasa pengiriman barang. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah berada pada tingkat baik dan memuaskan bagi pelanggan pengguna jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha yaitu dilihat dari hasil jawaban kuesioner sangat setuju, setuju dan netral lebih besar dari jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Selain itu penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Adinda Rizki Nasution 2020, dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Harga dan Ketepatan Pengiriman Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T Express Di Kota Medan". Yang dimana hasilnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express di Kota Medan. Dan juga pada penelitian yang dilakukan oleh Titania Papatungun 2021, dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Kotamobagu.". Hasilnya bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan JNE Kotamobagu. Selain itu variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa hasil penelitian penulis mendukung teori dan hasil penelitian terdahulu yang meneliti tentang variabel kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman kedua variabel ini memiliki pengaruh yang sangat penting dalam menjalankan usaha dan juga meningkatkan kepuasan kepada pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menemukan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah cara untuk memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan tolak ukur terhadap tingkat kepuasan pada pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express di Kecamatan Unaaha karena untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh (Scheuning dalam Mulyono dkk, 2007) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu upaya pemenuhan dari harapan dan kebutuhan pelanggan yang bertujuan untuk membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan harapan pelanggan, guna menentukan apakah pelanggan sudah menerima pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan teori ini sejalan dengan hasil penelitian di lapangan, jika untuk memenuhi kepuasan pada pelanggan J&T Express di Kecamatan Unaaha harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan teori *servqual (Service Quality)* dari teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithml, dari Berry mengenai variabel kualitas pelayanan yaitu meliputi item indikator bukti fisik (*tangibles*) kehandalan (*reliability*) ketanggapan (*responsiveness*) jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Dari asumsi peneliti menyatakan bahwa dalam hal ini bahwa pelanggan tidak terlalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan J&T Express di Kecamatan Unaaha.

Variabel kualitas pelayanan ini terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu 1) Karyawan J&T Express berpenampilan rapi dan sopan, 2) J&T Express memiliki website untuk mempermudah pelanggan mengakses informasi tentang pengiriman, 3) Jangkauan pengiriman J&T Express luas, 4) Pelayanan jasa pengiriman barang tetap dilakukan pada saat hari libur, 5) J&T Express mampu menjaga keamanan barang yang dikirim, 6) J&T Express memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan ketempat tujuan, 7) Para karyawan J&T Express bersedia menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat 8) J&T Express memberikan pelayanan dengan cepat, 9) Karyawan J&T Express di Kecamatan Unaaha memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan dan 10) Karyawan J&T Express memperhatikan kebutuhan dengan baik sesuai yang diharapkan oleh pelanggan. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah berada pada tingkat baik dan memuaskan bagi pelanggan pengguna jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha yaitu dilihat dari jawaban kuesioner sangat setuju, setuju, dan netral lebih besar jawabannya daripada tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Titania Paputungan 2021, dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Kotamobagu." Dari hasil penelitiannya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. JNE Kotamobagu. Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa hasil penelitian penulis mendukung teori dan hasil penelitian terdahulu yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis menemukan bahwa variabel ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman J&T Express. Variabel ketepatan pengiriman salah satu penentu kepuasan pelanggan. Dalam sebuah perusahaan ketepatan pengiriman menunjukkan hubungan yang kuat pada kepuasan pelanggan, hasil ini mengisyaratkan ketepatan pengiriman merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, semakin tinggi tingkat kualitas ketepatan dalam pengiriman terhadap perusahaan tersebut akan mendorong tingkat kepuasan pada pelanggan.

Variabel ketepatan pengiriman ini terdiri dari beberapa item pernyataan yaitu ketepatan pengiriman produk sampai pada pelanggan yang akan dituju dengan tepat waktu, karyawan mampu mengatur produk sampai ketujuan dengan tepat waktu, ketepatan waktu informasi produk diproses sampai diserahkan ke pada pelanggan, J&T Express menyediakan website untuk memudahkan pelanggan dalam meninjau informasi produknya, karyawan J&T Express memiliki kemampuan menyediakan pelayanan tepat waktu dan kemampuan perusahaan J&T Express dalam menyediakan pelayanan yang cepat. Indikator-indikator tersebut dinyatakan sudah berada pada tingkat baik dan memuaskan bagi pelanggan pengguna jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha yaitu dilihat dari hasil jawaban kuesioner sangat setuju, setuju dan netral lebih besar dari jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pada penelitian ini secara parsial (individu) variabel ketepatan pengiriman telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha. Pengaruh signifikan ini menunjukkan bahwa secara parsial (individu) variabel ketepatan pengiriman mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha meskipun tanpa ditunjang dari variabel lain.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Abdurrahman dan Nuryani (2019) dalam jurnalnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman

Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar)". Dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ketepatan pengiriman pada J&T Express di Kota Sumbawa mempunyai tanggapan yang baik dari responden sedangkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan pelanggan merasa puas. Selain itu ketepatan pengiriman mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa hasil penelitian penulis mendukung teori dan hasil penelitian yang terdahulu yaitu variabel ketepatan pengiriman. Variabel ini menjadi salah satu faktor penentu yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Ekspres di kecamatan Unaaha , dan ketepatan pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman barang J&T Express di Kecamatan Unaaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrinsya. (2015). *Manajemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Prof.Dr. Moestopo Beragama
- Annafi Masruri & Supriyatin (2013) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesi Surabaya. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekkurir (JNE) Vol. 4, No 7 ISSN 2302-89XX*.
- Arikundo, Suharsimi, 2004. *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi Keempat. Jakarta: Penerbit Cipta.
- Atho'illah, Muhammad. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Mojokerto*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2020.
- Audina, Susmita. (2017). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap RETENSI MELALUI KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus pada STIE Widya Gama Lumajang)." (2017).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan, NO.5
- Azwar, Saefudin. 1999. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Cahyanti, D., Anggraini, N., & Hutapea, G. T. (2016). PERBANDINGAN MOTIVASI BERPRESTASI. *Fundamental Management Journal*, 1(04), 18-28.
- Finistyawan, Yuventus KK, and Juita LD Bessie. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Travel di Kabupaten Malaka (Studi pada Travel Betun Mandiri Expres)." *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)* 12.2 (2020): 149-165.
- Freddy, Rangkuti. 2004. *The Power Of Brands, Teknik Mengelola Brand Equity dan strategi Pengembangan Merek*. Gramedia Pustak. Jakarta.
- German Coloma (2008) *Bertrand and Price-Talking Eqialibria in Market with Product Differentiation*.
- Gerson, R. F. (2001). Mengukur Kepuasan Pelanggan, *Seri Panduan Praktis NO. 17*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*:
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hafizha, Salma, and Hanifa Sri Nuryani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2.1 (2019).
- Harianto "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internsionl TBK Daihatsu Sales Operation". *Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Panca Budi*. 2017
- Haryanti, Nik, and Diyanus Abdul Baqi. "Strategi Service Quality Sebagai Media dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan." *Journal of Sharia Economics* 1.2 (2019): 101-128.
- Irawan, Handi. 2019. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Margaretha, (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal inspirasi Manajemen, Vol.2(1)*. Semarang: Badan. Penerbitan Universits Diponegoro Nasution, Adinda Rizki. "Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express di Kota Medan." (2020).
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Edisi kedua. Bandung: Afabeta Umar, Husein. *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kelima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2012.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*,

Bandung: Alfabeta

Sujoko, Hani, and Hery Margono. (2016): "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan GO-JEK Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* 18.1 41-52