

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar

I Ketut Alit Juniantara⁽¹⁾

Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat⁽²⁾

I Made Suasti Puja⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: alit.juniantara2002@gmail.com

ABSTRACT

PT. Amanah Abadi Bali in Denpasar is facing a problem of low customer satisfaction due to suboptimal service quality and delivery timeliness. The purpose of this research is to determine the influence of service quality and delivery timeliness on customer satisfaction at PT. Amanah Abadi Bali in Denpasar. This research applies a quantitative approach involving 100 consumers of PT. Amanah Abadi Bali in Denpasar as a sample. Data analysis includes multiple linear regression, with hypothesis testing conducted partially through the t-test and simultaneously through the F-test. The results show that service quality has a significant positive influence on customer satisfaction at PT. Amanah Abadi Bali in Denpasar. Delivery timeliness has a significant positive influence on customer satisfaction at PT. Amanah Abadi Bali in Denpasar. Service quality and delivery timeliness have a significant positive simultaneous influence on customer satisfaction at PT. Amanah Abadi Bali in Denpasar. To improve customer satisfaction, PT. Amanah Abadi Bali in Denpasar should improve the quality of service and ensure the timeliness of goods delivery.

Keywords: *quality of service, on time delivery, customer satisfaction*

ABSTRAK

PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar menghadapi masalah kepuasan konsumen yang rendah akibat dari kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman yang kurang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 konsumen PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar sebagai sampel. Analisis data mencakup regresi linier berganda, dengan pengujian hipotesis dilakukan secara parsial melalui uji t dan secara simultan melalui uji f. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar. Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar. Upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen, PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar sebaiknya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan ketepatan waktu pengiriman barang.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, kepuasan konsumen*

Pendahuluan

Jasa kurir dan logistik kini menjadi arena persaingan yang semakin ketat. Setiap perusahaan menghadirkan konsep unik untuk memberikan kepuasan lebih kepada konsumen, dengan menawarkan keunggulan dan ciri khas tersendiri dalam pelayanan mereka. Agar bisa unggul dalam persaingan, perusahaan harus fokus memberikan nilai lebih dan kepuasan kepada konsumen dengan menyajikan produk dan layanan berkualitas tinggi (Putri dkk., 2023). Rangka menanggapi rivalitas aktivitas komersial yang kian keras, badan usaha mesti sanggup bertahan serta bersaing dengan kompetitor. Salah satu cara efektif untuk tetap bertahan di tengah kompetisi ini adalah dengan fokus pada peningkatan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan yang diterima serta kecepatan pengiriman produk. Klaim tersebut diperkuat melalui temuan riset yang diadakan pihak (Dewantoro dkk., 2020) serta (Wulandari dan Sevtiani, 2022) dapat ditarik suatu simpulan bahwa mutu pelayanan dan presisi temporal dalam proses pengiriman memberikan efek berarti (signifikan) dan positif kepada kepuasan konsumen. Berdasarkan kajian mendalam (Tjiptono, 2019), parameter evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan suatu entitas bisnis dapat diukur berdasarkan tingkat kesesuaian antara capaian layanan yang terealisasi dengan ekspektasi yang telah dikonstruksi oleh konsumen. Klaim tersebut diperkuat melalui temuan riset yang diadakan pihak (Wulandari dan Sevtiani, 2022), (Dewantoro dkk., 2020), serta (Hafizha dkk., 2019), dapat ditarik suatu simpulan bahwa mutu pelayanan memberikan efek berarti (signifikan) dan positif kepada kepuasan konsumen. Meskipun demikian berlainan dengan *output* riset yang digarap pihak (Andriyani dan Ardianto, 2020) dan (Budiarno dkk., 2022) bahwa mutu pelayanan tidak dapat memberikan efek berarti (signifikan) kepada kepuasan konsumen.

Menurut (Handoko, 2018), ketepatan waktu pengiriman merupakan tepatnya pengiriman datang ke konsumen dan kepastian barang yang dipesan bisa datang ke alamat tujuan, sehingga selalu mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen. Mengirim tepat waktu adalah kunci untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dan menjaga kepuasan mereka. Dengan mengikuti standar waktu yang telah ditetapkan, kita dapat menghindari keluhan dan memastikan pengalaman positif bagi konsumen (Rachman, 2023). Klaim tersebut diperkuat melalui temuan riset yang diadakan pihak (Eviani dan Hidayat, 2021), (Nasution dan Nofirda, 2023), serta (Siburian dan Kartika, 2021) dapat ditarik suatu simpulan bahwa presisi temporal dalam proses pengiriman memberikan efek berarti (signifikan) dan positif kepada kepuasan konsumen. Indikasi ini menunjukkan bahwa proporsionalitas langsung terjalin antara akurasi temporal dalam pengiriman dan tingkat kepuasan konsumen. Meskipun demikian berlainan dengan *output* riset yang digarap pihak (Melisari dkk.,

2020) bahwa presisi temporal dalam proses pengiriman tidak dapat memberikan efek berarti (signifikan) kepada kepuasan konsumen.

PT. Amanah Abadi Bali adalah perusahaan *cargo* atau pengiriman barang dan dokumen ke seluruh Indonesia atau mancanegara. Perusahaan ini berlokasi di Jalan Kapten Regug No. 1 Denpasar. Lokasi ini sangat strategis karena letaknya dekat dengan kantor-kantor pemerintahan dan kator bisnis. Kantor PT. Amanah Abadi Bali Denpasar berdiri di atas tanah seluas 4,5 are yang terdiri dari kantor oprasional, gedung tempat penyimpanan barang dan tempat pengepakan barang (*packing*). PT. Amanah Abadi Bali adalah cabang dari PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) pusat Jakarta.

Berdasarkan data yang diperoleh di ketahui bahwa jumlah pengguna jasa PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar mengalami penurunan disetiap tahunnya. Pada tahun 2022 persentase penurunan pengguna jasa mencapai 6,24 % dan persentase penurunan pengguna jasa tertinggi terjadi di tahun 2023 yang mencapai 7,53%. Penurunan jumlah pengguna jasa PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar menjadi pertanda yang jelas bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa mereka sedang mengalami penurunan. Untuk mengidentifikasi penyebab penurunan jumlah pengguna jasa PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar, dilakukan pra-survei terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah pengguna jasa.

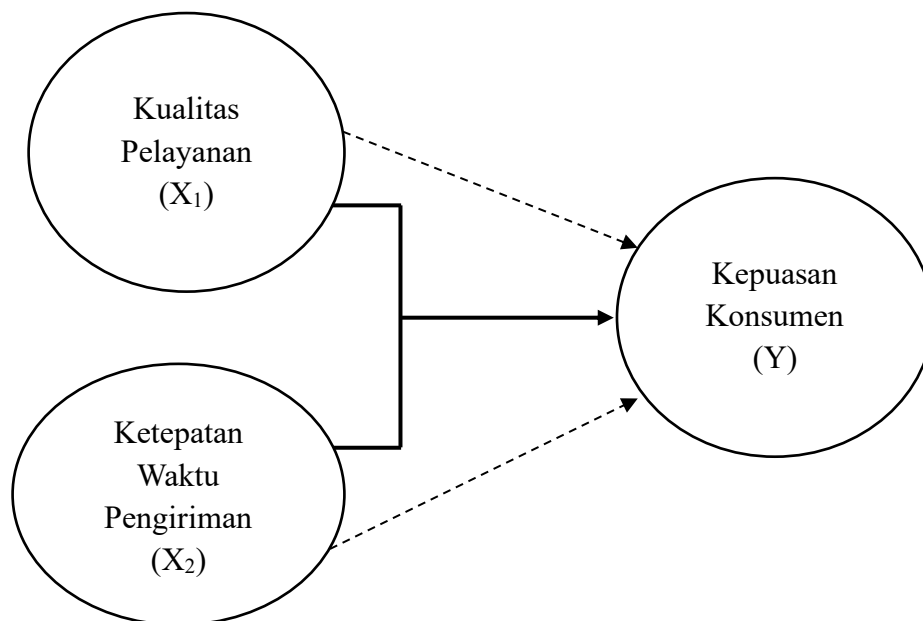
Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 20 konsumen pengguna jasa PT. Amanah Abadi Bali, ditemukan bahwa penurunan jumlah pengguna jasa PT. Amanah Abadi Bali disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dan ketidaktepatan waktu pengiriman. Berdasarkan fenomena diatas, Evaluasi ini bermaksud untuk menganalisis korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman dengan tingkat kepuasan konsumen yang menjadi klien dari perusahaan PT. Amanah Abadi Bali yang beroperasi di wilayah Denpasar.

Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen, di mana tujuan utamanya adalah membandingkan hasil yang diberikan dengan ekspektasi konsumen. Dengan cara ini, sanggup memutuskan apakah benar pengguna telah memperoleh servis yang bermutu selaras dengan yang diminta. Klaim tersebut selaras dengan temuan-temuan dari penelitian lapangan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian dari (Wulandari dan Sevtiani, 2022), (Dewantoro dkk., 2020), serta (Hafizha dkk., 2019), dapat ditarik suatu simpulan bahwa mutu pelayanan memberikan efek berarti (signifikan) dan positif kepada kepuasan konsumen. Ketepatan waktu adalah prioritas utama bagi perusahaan jasa. Oleh karena itu, memastikan barang dikirim tepat waktu bukan hanya sebuah strategi pemasaran, tetapi juga cara memahami dan memenuhi harapan konsumen. Pernyataan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian

dari (Nasihah, 2023), (Nurhaliza dkk., 2021) serta (Putra, 2021) dapat ditarik suatu simpulan bahwa presisi temporal dalam proses pengiriman memberikan efek berarti (signifikan) dan positif kepada kepuasan konsumen. Berdasarkan kajian penelitian yang mendalam dan komprehensif yang sudah dijalankan terdahulu, oleh karena itu dugaan yang disampaikan sebagai dasar pemikiran pada riset kali ini adalah mutu pelayanan dan presisi temporal dalam proses pengiriman memberikan efek berarti (signifikan) dan positif kepada kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar.

Metode Penelitian

Melalui desain penelitian ini, peneliti berupaya untuk menyelidiki sejauh mana tingkat kepuasan para pelanggan PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar dipengaruhi oleh tingkat kesempurnaan layanan yang diberikan serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi janji pengiriman tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka berpikir untuk riset kali ini adalah:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Lokasi penelitian dilakukan pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar, Jalan Kapten Regug No.1, Kota Denpasar, Bali. Obyek penelitian dalam hal ini adalah mutu pelayanan, presisi temporal dalam proses pengiriman dan kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar. Jumlah populasi konsumen di PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar adalah sebanyak 760.767 orang. Untuk jumlah pengguna jasa pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2023. Melalui skala kelompok (populasi) sejumlah 760.767 juga melalui rasio deviasi yang masih ditoleransi (ϵ) 10%, penelitian ini menggunakan 100 sampel. Adapun metode yang digunakan

dalam meraih data yang dibutuhkan mengenai riset ini itu diterapkan sejumlah prosedur, yaitu: pendekatan observasi, pendekatan wawancara, studi dokumentasi, pendekatan studi kepustakaan, dan daftar pernyataan.

Pada proses riset, angket berperan sebagai alat vital yang harus memenuhi dua syarat melalui serangkaian pengujian validitas dan reliabilitas yang ekstensif. Proses analisis data kuantitatif memanfaatkan model regresi linear berganda untuk mengkuantifikasi pengaruh serentak dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat, disertai uji asumsi klasik yang mendalam guna menilai robustitas dan keabsahan model yang dihasilkan. Parameter korelasi dan determinasi dihitung untuk mengevaluasi kekuatan serta signifikansi hubungan antarvariabel, sementara uji t dan F diimplementasikan untuk menguji hipotesis penelitian secara inferensial

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Merujuk pada konteks penilaian validitas, diperoleh koefisien korelasi dari setiap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang melebihi threshold 0,30. Ini mengindikasikan bahwa instrumen untuk variabel kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu pengiriman telah lulus uji validitas yang relevan. Selanjutnya, pada analisis reliabilitas, angka indeks reliabilitas terkait dengan tiap-tiap parameter yakni kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu pengiriman tercatat di atas nilai kritis 0,7, yang mengimplikasikan bahwa instrumen pengukuran untuk variabel-variabel tersebut telah memenuhi syarat reliabilitas yang ditetapkan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Analisis diagnostik menunjukkan kalau rancangan regresi yang dibangun sudah melampaui semua asumsi klasik. Nilai *tolerance* dan VIF yang memadai mengindikasikan tidak eksistensi kesulitan multikolinearitas di antara komponen indenpenden. Evaluasi heteroskedastisitas juga menunjukkan bahwa varians dari residual bersifat homogen. Selain itu, uji normalitas terhadap residual menunjukkan bahwa data residual terdistribusi secara normal, sesuai dengan anggapan yang dibutuhkan terkait dengan pengkajian regresi linear.

Pemenuhan semua asumsi klasik ini memiliki implikasi yang penting dalam interpretasi dan generalisasi hasil model regresi. Pertama, koefisien regresi yang dihasilkan dapat diinterpretasikan secara langsung sebagai ukuran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kedua, interval kepercayaan dan uji signifikansi yang dilakukan pada koefisien regresi dapat dianggap valid. Ketiga, model regresi ini dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas, dengan asumsi

bahwa populasi tersebut memiliki karakteristik yang serupa dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,405	0,241		1,683	0,096
Kualitas pelayanan (X1)	0,390	0,070	0,403	5,546	0,000
Ketepatan waktu pengiriman (X2)	0,482	0,069	0,507	6,983	0,000
Adjusted R Square	= 0,637				
F-Hitung	= 88,029				
Sig. F	= 0,000				

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan interpolasi data numerik pada Tabel 1, diperoleh estimasi parameter intersep sebesar 0,405 satuan, sementara koefisien regresi parsial untuk variabel independen pertama dan kedua masing-masing adalah 0,390 dan 0,482. Dengan demikian, model regresi linear berganda yang dihasilkan dapat direpresentasikan sebagai berikut:

$$Y = 0,405 + 0,390 X_1 + 0,482 X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Nilai konstanta sebesar 0,405 menggambarkan bahwa jika kualitas pelayanan (X1) dan ketepatan waktu pengiriman (X2) sama dengan nol (0), maka kepuasan konsumen (Y) PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar adalah sebesar 0,405.
2. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,390 mempunyai makna bahwa apabila kualitas pelayanan (X1) meningkat maka kepuasan konsumen (Y) akan mengalami peningkatan. Berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja.
3. Koefisien regresi variabel ketepatan waktu pengiriman (X2) sebesar 0,482 mempunyai makna bahwa apabila ketepatan waktu pengiriman (X2) meningkat maka kepuasan konsumen (Y) akan mengalami peningkatan. Berarti ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif terhadap kinerja.
4. Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dikemukakan bahwa koefisien beta kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,403 dan koefisien beta ketepatan waktu pengiriman (X2) sebesar 0,507. Maka di antara kedua variabel bebas tersebut diketahui bahwa ketepatan waktu pengiriman merupakan variabel yang berperan dominan dalam mempengaruhi kinerja.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 1 mengungkapkan fakta menarik: mutu pelayanan dan presisi temporal dalam proses pengiriman memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen PT. Amanah Abadi Bali, mencapai angka 63,7%. Ini artinya, jika perusahaan ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, perlu fokus pada kedua aspek ini. Namun, perlu diingat bahwa masih ada faktor lain sebesar 36,3% yang juga berperan, sehingga perlu penelitian lebih lanjut untuk mengungkapnya.

Uji Statistik t (Parsial)

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Analisis data pada Tabel 1 secara tegas mengindikasikan korelasi positif yang signifikan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen. Nilai t -hitung yang diperoleh, yakni 5,546 dengan probabilitas signifikansi yang sangat rendah melebihi batas kritis 0,05 memperkuat bukti bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, setiap peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan diprediksi akan meningkatkan kepuasan konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya perusahaan dalam melatih karyawan, meningkatkan kecepatan pelayanan, atau memperbaiki fasilitas telah berhasil meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Pagala dan Raldianingrat, 2023) dan (Kotler dan Armstrong, 2016) dikutip dari (Indrasari, 2019), yang menekankan pentingnya memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan. Temuan ini mengkonfirmasi temuan-temuan sebelumnya oleh (Wulandari dan Sevtiani, 2022), (Dewantoro dkk., 2020), serta (Hafizha dkk., 2019). Secara kolektif, penelitian-penelitian ini memberikan bukti yang kuat tentang peran sentral kualitas pelayanan dalam membangun hubungan yang positif dengan pelanggan dan mencapai keberhasilan bisnis.

2. Variabel ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen

Analisis data pada Tabel 1 secara tegas mengindikasikan korelasi positif yang signifikan antara ketepatan waktu pengiriman dengan tingkat kepuasan konsumen. Nilai t -hitung yang diperoleh, yakni 6,983 dengan probabilitas signifikansi yang sangat rendah melebihi batas kritis 0,05, menolak hipotesis nol dan mendukung hipotesis alternatif. Temuan ini mengkonfirmasi bahwa ketepatan waktu pengiriman bukan hanya sekadar faktor berpengaruh, melainkan memiliki dampak yang nyata dan substansial terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan para ahli seperti (Handoko, 2018) yang menekankan pentingnya ketepatan waktu dalam membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen. (Rachman, 2023) lebih lanjut menjelaskan bahwa ketepatan waktu adalah kunci untuk menghindari keluhan pelanggan,

sementara (Priambodo dkk., 2022) menyoroiti ketepatan waktu sebagai strategi pemasaran yang efektif untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Temuan ini mengkonfirmasi temuan-temuan sebelumnya oleh (Dewantoro dkk., 2020) dan (Eviani dan Hidayat, 2021). Penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menganalisis dampak ketepatan waktu pada berbagai segmen konsumen, seperti pelanggan baru dan pelanggan setia. Temuan ini memperkaya literatur yang ada dan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang mekanisme kerja ketepatan waktu dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Uji F (Simultan)

Analisis tabel primer mengindikasikan nilai F terukur yang signifikan secara positif, yakni 88,029 dengan probabilitas signifikansi yang sangat rendah melebihi batas kritis 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol secara tegas ditolak, sementara hipotesis alternatif ketiga memperoleh dukungan empiris yang kuat. Berarti mutu pelayanan dan presisi temporal dalam proses pengiriman memberikan efek berarti (signifikan) dan positif kepada kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar. Sehingga hipotesis yang diajukan teruji kebenarannya. Hasil analisis ini sejalan dengan teori pelayanan yang menitikberatkan pada pentingnya kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Konsep seperti *moment of truth* dan *service recovery* menegaskan bahwa setiap titik kontak antara perusahaan dan pelanggan merupakan peluang untuk menciptakan kesan positif atau negatif. Kualitas pelayanan yang baik, ditandai dengan keramahan, responsivitas, dan kemampuan memecahkan masalah, serta ketepatan waktu pengiriman, secara langsung berkontribusi pada persepsi pelanggan terhadap nilai yang diterima. Para peneliti terdahulu, (Hafizha dkk., 2019) dan (Dewantoro dkk., 2020), telah dengan lugas mengungkap fakta yang sudah menjadi rahasia umum: bahwa keramahan dan ketepatan waktu adalah kunci untuk membuat konsumen merasa puas.

Simpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis, implikasinya adalah terdapat memiliki kaitan klausul yang berarti (signifikan) dan positif antara mutu pelayanan dan presisi temporal dalam proses pengiriman kepada kepuasan konsumen pada PT. Amanah Abadi Bali di Denpasar. Koefisien regresi yang positif dan signifikan menunjukkan bahwa peningkatan satu unit pada variabel independen akan diikuti oleh peningkatan yang proporsional pada variabel dependen. Hasil ini konsisten dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman merupakan dimensi kritis dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap nilai yang ditawarkan oleh perusahaan.

Daftar Pustaka

- Andriyani, M. dan Ardianto, R. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), hal.133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>.
- Budiarno, B., Udayana, I.B.N. dan Lukitaningsih, A. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(02), hal.226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>.
- Dewantoro, D., Aryani, L. dan Marzuki, F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding Biema Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1, hal.278–293.
- Eviani, I. dan Hidayat, Y.R. 2021. Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), hal.11–19.
- Hafizha, S., Abdurrahman dan Sri Nuryani, H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>.
- Handoko, H. 2018. *Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2016. *Principles of Marketing*. England: Pearson Education Limited.
- Melisari, Septihani, A., Chronika, A., Permaganti, B., Jumiati, Y. dan Fitriani, N. 2020. Analisis Kesalahan Siswa Dalam Menyelesaikan Soal Pemahaman Konsep Matematika Sekolah Dasar Pada Materi Bangun Datar. *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika*, 04(01), hal.172–182.
- Nasihah, M. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Kebumen (Studi Kasus Pelanggan J&T Express Kebumen). *E-JRM: Elektronik Jurnal ...*, [daring] hal.1–8. Tersedia pada: <<https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6890>>.
- Nasution, S.W. dan Nofirda, F.A. 2023. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), hal.337–347.
- Nurhaliza, S., Sujana, I. dan Anggela, P. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Ketapang. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, [daring] 5(1), hal.19–22. Tersedia pada: <<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/44568>>.
- Pagala, I. dan Raldianingrat, W. 2023. Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat Sosialisasi Pemanfaatan E- Commerce Untuk Meningkatkan Ekonomi Masyarakat Desa Momea. 1, hal.32–34.
- Priambodo, M.P., Rahmawati, F., Megasari, R., Syahidah, N., Aulia, B. dan Ulfah, S. 2022. Peningkatan Inovasi Pembelajaran dengan Penggunaan Media Berbasis Online Pada Guru Ekonomi SMA Kabupaten Kediri. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), hal.153–163.
- Putra, K.G. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), hal.278–293.
- Putri, O.A.W., Suci, R.P. dan Hastuti, T. 2023. Pengaruh Budaya Etis Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kecenderungan Kecurangan Dengan Corporate Governance Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Karyawan Koperasi Simpan Pinjam Mandiri di Kota Pasuruan). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(9), hal.3469–3476.
- Rachman, A.N. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makasar: CV Nas. Media Indonesia.
- Siburian, W. dan Kartika, L.N. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan

Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Semarang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., (March), hal.5–24.

Tjiptono, F. 2017. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.

Wulandari, Z. dan Sevtiani, N. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Karawang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), hal.10559–10565.