Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (2) 2025, Page 11480-11488

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Ekspress Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara

Melda Ria Saba' Padatuan[1], Isak Pasulu[2], Ade Lisa Matasik[3]
Universitas Kristen Indonesia Toraja
Corresponding Author: Melda Ria Saba' Padatuan, E-Mail: meldapadatun@gmail.com

Published: August, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNT Express di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Sampel penelitian ini adalah 94 pelanggan JNT Express yang dipilih secara kebetulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa JNT Express perlu meningkatkan ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, JNT Express

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of on-time delivery and service quality on customer satisfaction at JNT Express in Rantepao District, North Toraja Regency. The research method used is a quantitative method with multiple linear regression analysis techniques. The sample of this study was 94 JNT Express customers who were selected by chance. The results of the study indicate that on-time delivery and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. Partially, on-time delivery and service quality also have a significant effect on customer satisfaction. The results of this study indicate that JNT Express needs to improve on-time delivery and service quality to increase customer satisfaction.

Keywords: Delivery Timeliness, Service Quality, Customer Satisfaction, JNT Express

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Usaha jasa pengiriman barang ini mengalami perkembangan yang pesat, dari yang melayani bisnis domestic maupun internasional. Jasa pengiriman adalah salah satu jenis layanan yang memberikan kemudahan pengiriman barang secara aman dan amanah antar kota dan akan dikenakan biaya dari penyedia layanan. Salah satu masalah yang berpengaruh pada perusahaan dibidang jasa pengiriman barang adalah tingkat complain pengiriman yang tinggi, baik dari komplain masalah paket rusak, pelayanan drop point, paket diterima kurang, paket terlambat, paket hilang, paket salah sortir, paket tidak diantar ke alamat, penerima tidak menerima paket, paket di retur tanpa persetujuan customer, masalah biaya

pengiriman, paket tertukar, dan data tidak terbaca. Untuk menunjang kelancaran pengiriman transportasi yang dipakai berupa motor, mobil, kapal laut dan pesawat terbang. Banyaknya perusahaan yang berekspansi di Indonesia yaitu PT. Pos Indonesia, Tiki, Portal, JNE, JNT express, Tiki dan lain-lain.

Ketepatan waktu dalam usaha jasa pengiriman sangat penting karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Ketika pengiriman dilakukan tepat waktu, pelanggan akan merasa puas dan percaya pada perusahaan, sehingga mereka lebih cenderung untuk menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Ketepatan waktu pengiriman juga dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dan mengurangi biaya yang terkait dengan keterlambatan. Selain itu, ketepatan waktu pengiriman juga dapat membedakan perusahaan dari pesaing dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Dalam industri pengiriman, ketepatan waktu merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan pengiriman harus memastikan bahwa mereka memiliki sistem logistik yang efektif dan efisien untuk memastikan ketepatan waktu pengiriman

Kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa di wujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan perlu memperoleh perhatian dari perusahaan dengan melibatkan semua sumber daya yang ada pada perusahaan, karena kualitas pelayanan sangat mempengaruhi dalam persaingan dan peningkatan keuntungan perusahaan. Untuk mengetahui kualitas sebuah layanan dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang di harapkan dengan layanan sesungguhnya yang mereka terima.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa yang mereka terima. Dalam konteks JNT Express, kepuasan pelanggan dapat diukur dari seberapa baik perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan, seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, dan kemudahan proses pengiriman. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan JNT Express, maka mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan jasa pengiriman tersebut kembali di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat penting bagi JNT Express untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Kondisi JNT Express saat ini cukup baik, dengan layanan pengiriman yang cepat dan jaringan luas di Indonesia. JNT Express menawarkan beberapa jenis layanan pengiriman dengan estimasi waktu pengiriman yang berbeda-beda. Mereka juga menyediakan fitur pelacakan paket secara online, sehingga pelanggan dapat memantau lokasi paket dengan mudah. Namun, seperti perusahaan lainnya, JNT Express juga memiliki beberapa kendala dan masalah, seperti keterlambatan pengiriman dan kesalahan pengiriman. Secara keseluruhan, JNT Express merupakan salah satu perusahaan pengiriman yang terpercaya dan memiliki reputasi baik di Indonesia.

Masalah atau persoalan yang biasa dihadapi baik oleh perusahaan maupun pelanggan berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan sebuah perusahaan kepada pelanggannya adalah sistem layanan yang berbelit-belit, dan tidak jelas, kedua, sumber daya manusia perusahaan yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan perusahaan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik yang dilakukan karyawan.

Mengantisipasi keadaan tersebut adalah bagaimana menciptakan nilai dan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan terhadap pelanggan. Salah satu tujuan yang sangat mempengaruhi kepuasan dalam pengiriman adalah lamanya waktu pengiriman barang. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan, oleh karena itu J&T Express harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh konsumen.

Salah satu fenomena yang menjadi penyebab terjadi ketidak puasan pelanggan tersebut yakni kurangnya cash counter yang melayani pelanggan pada J&T Express Cabang Ranteapo sehingga pelanggan harus antri lama untuk mendapat pelayanan dari jasa pengiriman tersebut karena tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka pelanggan berfikir dua kali untuk kembali mengirim pada tempat tersebut dan mereka lebih baik mencari tempat pengiriman yang lain dan lebih baik pelayanannya, adanya persaingan yang ketat dan banyaknya alternatif pilihan jasa pengiriman sehingga pelanggan semakin selektif dalam memilih jasa pengiriman.

Manfaat dan tujuan dari JNT Express adalah untuk menyediakan layanan pengiriman yang cepat, aman, dan terpercaya bagi pelanggan. Dengan demikian, JNT Express dapat meningkatkan efisiensi pengiriman barang, mempermudah proses pengiriman bagi pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan utama JNT Express adalah menjadi salah satu perusahaan pengiriman terkemuka di Indonesia dengan meningkatkan kualitas layanan pengiriman dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan mencapai tujuan ini, JNT Express dapat membantu memfasilitasi perdagangan dan komunikasi antar wilayah di Indonesia dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengiriman barang

Pelayanan bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan bukan sesuatu yang mudah untuk dilakukan, Pemilihan objek di JNT Express Rantepao dikarenakan beberapa fenomena yang terjadi yaitu, ketepatan waktu pengiriman barang seringkali tidak tepat waktu dari waktu yang sudah di tentukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur variabel-variabel yang terlibat melalui penggunaan data numerik dan metode statistik. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah survei, yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik yang diteliti. Survei ini dirancang secara sistematis untuk mengumpulkan data, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki – laki	41	44%
2.	Perempuan	53	56%
	Total	94	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel 1. ditunjukkan bahwa dari 94 responden jumlah terbanyak adalah respoden perempuan sebanyak 53 orang atau 56%. Sedangkan responden laki – laki 41 orang atau 55%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan umur

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1.	17 – 25 Tahun	64	68%
2.	26 – 35 Tahun	25	27%
3.	36 – 50 Tahun	5	5%
	Total	94	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.2 ditunjukkan bahwa dari 94 responden jumlah terbanyak adalah respoden umur 17 - 25 tahun sebanyak 64 orang atau 68%. Sedangkan responden umur 26 – 35 tahun adalah 41 orang atau 27% dan responden umur 36 – 50 tahun hanya 5 orang atau 5%.

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil regresi linear berganda, Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa Nilai t hitung 13,768 > t tabel 1,986 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis diterima. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ketepatan waktu pengiriman yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Faktor-faktor yang memengaruhi ketepatan waktu pengiriman mencakup beberapa aspek penting yang saling berkaitan. Pertama, transportasi yang digunakan memainkan peran krusial dalam menentukan efektivitas pengiriman. Kendaraan yang memadai dan layak akan menunjang kelancaran pengiriman barang. Dalam konteks J&T Express Rantepao, kualitas armada yang digunakan sudah tergolong baik,

namun masih diperlukan optimalisasi, terutama untuk menjangkau rute-rute tertentu yang memiliki tingkat kesulitan geografis. Kedua, estimasi waktu sampai menjadi elemen penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Apabila barang diterima tepat sesuai jadwal yang dijanjikan, maka hal tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Ketiga, jarak tempuh dan pengelolaan rute juga memiliki pengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pengiriman. Perencanaan rute yang efisien dapat memangkas waktu perjalanan dan mempercepat proses pengantaran, sehingga meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan. Penelitian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian Marwani & Adi (2022) yang menyimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa Nilai t hitung 3,152 > t tabel 1,986 dengan nilai signifikan 0,002 < 0,05, sehingga hipotesis diterima. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan akan terus menerus menggunakan jasa yang ditawarkan.

Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pelanggan dalam menilai kualitas layanan suatu perusahaan, termasuk dalam konteks jasa pengiriman seperti J&T Express cabang Rantepao. Salah satu dimensi utama adalah bukti fisik (tangibility), yang mencakup tampilan visual dari kantor, kebersihan ruangan, seragam karyawan, serta fasilitas pendukung lainnya. Elemen-elemen fisik ini memberikan kesan pertama yang kuat kepada pelanggan dan mencerminkan profesionalitas perusahaan secara keseluruhan. Selanjutnya, kehandalan (reliability) menjadi dimensi yang sangat penting karena menyangkut konsistensi dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi janji layanan. Pelanggan merasa puas ketika barang yang dikirimkan tiba dengan selamat, tepat waktu, dan tanpa kerusakan, menunjukkan bahwa perusahaan dapat diandalkan.

Dimensi berikutnya adalah daya tanggap (responsiveness), yang merujuk pada kesigapan dan kecepatan karyawan dalam merespons pertanyaan, permintaan, atau keluhan pelanggan. Pelayanan yang cepat dan ramah memberikan pengalaman positif dan menunjukkan bahwa perusahaan menghargai waktu serta kebutuhan pelanggan. Jaminan (assurance) juga berperan penting, karena mencakup aspek kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan pelanggan selama proses pengiriman. Adanya perlindungan seperti asuransi dan jaminan bahwa barang tidak akan rusak atau hilang memberikan nilai tambah dan meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Terakhir, dimensi empati (empathy) menggambarkan kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan unik dari setiap pelanggan. Pendekatan yang personal, seperti mendengarkan dengan seksama atau memberikan solusi sesuai situasi pelanggan, menciptakan hubungan emosional yang kuat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan jangka pendek, tetapi juga mendorong loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Kombinasi dari kelima dimensi ini secara sinergis membentuk persepsi menyeluruh

terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil ini sejalan dengan temuan dari Fakhrudin (2021) dan Solikha & Suprapta (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan dalam berbagai konteks jasa.

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji F menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai F hitung Fhitung 136.676 > Ftabel 0,202 dan sig 0,000 < 0,05. Ini berarti bahwa kombinasi antara pengiriman yang Pengiriman Tepat Waktu dan pelayanan yang berkualitas secara bersama-sama dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, artinya hipotesis diterima. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,750 mengindikasikan bahwa 75% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Sisanya sebesar 25% dijelaskan oleh faktor lain seperti harga, promosi, dan kemudahan akses layanan.

Ketepatan waktu menjadi hal yang sangat penting karena pelanggan menggunakan jasa ekspedisi dengan harapan barang sampai sesuai dengan estimasi yang dijanjikan. Ketepatan ini mencerminkan efektivitas dalam pengelolaan logistik, termasuk kesiapan armada kendaraan, keakuratan perencanaan rute, serta keandalan sistem estimasi pengiriman. Dalam studi ini, ditemukan bahwa sebagian besar pelanggan J&T Rantepao merasa puas karena barang sampai dalam keadaan baik dan sesuai waktu. Namun, terdapat pula keluhan untuk pengiriman di daerah terpencil, yang mengindikasikan perlunya peningkatan dalam hal manajemen rute dan penyesuaian logistik lokal.

Sementara itu, kualitas pelayanan mencakup dimensi seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelanggan tidak hanya menilai perusahaan berdasarkan keberhasilan pengiriman, tetapi juga dari bagaimana mereka diperlakukan selama proses layanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih puas saat karyawan menunjukkan sikap ramah, memberikan informasi yang jelas, cepat merespons pertanyaan atau keluhan, serta menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan spesifik pelanggan. Hal ini menciptakan rasa dihargai dan memperkuat hubungan emosional antara pelanggan dan perusahaan.

Dalam penelitian, hasil penelitian menyatakan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal, J&T Express Rantepao tidak cukup hanya mengandalkan ketepatan pengiriman, tetapi juga harus secara konsisten menjaga dan meningkatkan kualitas interaksi pelayanan kepada pelanggan. Strategi penguatan simultan dari dua variabel ini akan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di tengah persaingan jasa ekspedisi yang semakin ketat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Hafizha (2019) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu secara bersama-sama memberikan kontribusi besar dalam membentuk kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan taraf signifikansi 0.00 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketepatan waktu pengiriman yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Ketepatan waktu dalam konteks jasa pengiriman sangat krusial karena pelanggan memiliki ekspektasi bahwa barang atau paket yang dikirim akan tiba sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan. Ketika pengiriman dilakukan secara tepat waktu, hal ini menciptakan rasa percaya, loyalitas, dan kenyamanan bagi pelanggan
2. Kualitas pelayanan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan taraf signifikansi 0.02 < 0.05. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator, seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta. Hal ini menunjukkan bahwa memberikan pelayanan yang profesional, ramah, cepat tanggap, dan memperhatikan kebutuhan pelanggan secara individu, maka hal ini akan berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Cabang Rantepao. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 75% variasi yang terjadi pada tingkat kepuasan pelanggan (ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,750). Ini berarti bahwa sebagian besar perubahan atau variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 25% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aminah, rafani, y., & hariyani. (2017). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu pengiriman barang dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pt jalur nugraha ekakurir (jne) pangkalpinang). Jurnal ilmiah progresif manajemen bisnis (jipmb),vol.17, no.2, 49.

Ardila, l., & irawan, b. (2022). Pengaruh harga, ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terdahap kepuasan pengguna jasa ekdpedisi j&t express di patokbeusi subang . Jurnal administrasi bisnis.

Berliana, p. N., suharyati, & handayani, t. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada jne cabang corolet, daerah tangerang selatan).

Prosiding biema, 1, 440-456

Chaniago, A. R. (2022, January 8). Budaya Patriarki Menjadi Dasar Kekerasan Seksual.Kompasiana.Com.

Darma, B. (2021). STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Jawa Barat: Guepedia.

Fakhrudin, a. (2021). Kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di bandar udara notohadi negoro jember. Jurnal manajemen dan keuangan.

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2016. Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset, Yogyakarta.

Hafna, s. S. (2021). Pengaruh harga, promosi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan rpk (rumah pangan kita) perum bulog kanwil jatim. Jurnal ilmu dan riset manajemen, vol. 10, no. 6, 2- 18.

Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu,Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. JurnalManajemen Dan Bisnis, 2(1).

Indrasari, Y. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Cabang Malang. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 11(1), 86-96.

Jacklin, M. P. R., Mandey, S., & Tampenawas, J. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Matahari Departmen Store Mega Mall Manado. Jurnal EMBA, 7(1), 431 – 440.

Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kotler, Philip and Lane Keller. 2017. Marketing Manajement, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc

Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga

Lestari, a., & hutasuhut, j. (2021). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus di spbu no. 14.205.156 desa bengkel kec. Perbaungan kab. Serdang bedagai). Jurnal manajemen akuntansi (jumsi), vol. 1, no. 3, 331-344.

Manalu, v. G., & akbar, i. (2019). Effect of service quality on customer satisfaction through brand experience and brand awareness in postal and delivery services. Indonesian journal of business and economics, vol. 2, 236-241.

Marwani, o. D., & adi, s. W. (2022). Pengaruh fasilitas sistem pelacakan online, ketepatan waktu pengiriman, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan j&t

express(studi pada j&t express cabang kota karanganyar). Jurnal ekonomi dan bisnis, vol.10. No. 1, 445-450.

Muhajirin, & muniarty, p. (2022). Pengaruh harga dan ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen satria antaran prima (sap) express di kota bima. Journal transformation of mandalika.

Putri, a. D., & astuti, s. T. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap minat beli ulang konsumen (studi pada 86 blends pasta & chocolate cabang unika semarang). Diponegoro journal of management, vol. 6, no. 2, 1-10.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.

Syafina, l., & harahap, n. (2019). Metode penelitian akuntansi pendekatan kuantitatif. Medan: febi uin-su press..

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran.

Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2020). Strategi Pemasaran : Prinsip dan Penerapan. Yogyakarta: Andi