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 (3) 2025, Page: 25289-25297

Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Di J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung

Indra Batara Siahaan, Nurlaela Kumala Dewi, Syafrianita
indrabatara55@gmail.com
Fakultas Logistik, Teknologi, dan Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
nurlaelakumala@ulbi.ac.id
Fakultas Logistik, Teknologi, dan Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
syafrianita@ulbi.ac.id
Fakultas Logistik, Teknologi, dan Bisnis, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Published: September, 2025

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman merupakan hal yang penting. Kepuasan pelanggan didapatkan dari kualitas layanan yang ditawarkan oleh jasa pengiriman. J&T Cargo Cabang Sarimanah merupakan jasa pengiriman yang menawarkan kualitas layanan untuk pelanggan sehingga pelanggan memiliki kepuasan saat menggunakan jasa. Dalam penelitian ini J&T Cargo Cabang Sarimanah menjadi penelitian untuk melihat apakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan melihat variabel yang menjadi prioritas dalam memenuhi kepuasan pelanggan, penelitian ini menggunakan metode servqual (*service quality*) untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan J&T cargo Cabang Sarimanah dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk menentukan prioritas-prioritas variabel yang harus dipertahankan dan tingkatkan kembali. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai yang bernilai positif pada 18 variabel yang telah diuji dan menunjukkan nilai 2,99. Dimana nilai skor rataan menunjukkan kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan J&T Cargo Cabang Sarimanah melebihi harapan pelanggan (kepuasan tinggi).

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, metode SERVQUAL (*service quality*), metode IPA (*importance performance analysis*), Jasa

ABSTRACT

Customer satisfaction in delivery services is important. Customer satisfaction is obtained from the quality of service offered by the delivery service. J&T Cargo Sarimanah Branch is a delivery service that offers quality service to customers so that customers have satisfaction when using the service. In this study, J&T Cargo Sarimanah Branch became a research to see whether the quality of service on customer satisfaction. Research on service quality has a significant effect on customer satisfaction and looks at the variables that are prioritized in meeting customer satisfaction, this study uses the servqual method (service quality) to measure the extent to which the quality of service provided by J&T Cargo Sarimanah Branch and the IPA method (Importance Performance Analysis) to determine the priorities of variables that must be maintained and improved again. The results of this study show a positive value on 18 variables that have been tested and show a value of 2.99. Where the average score shows customer satisfaction with the quality of service J&T Cargo Sarimanah Branch exceeds customer expectations (high satisfaction).

Keywords: *service quality, customer satisfaction, SERVQUAL (service quality) method, IPA (importance performance analysis) method.Service*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 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

Kebutuhan akan jasa pengiriman barang semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keberadaan jasa pengiriman barang tidak hanya memudahkan masyarakat umum namun juga pelaku bisnis. Dengan banyaknya masyarakat menggunakan jasa pengiriman barang bersamaan munculnya masalah yang terdapat pada jasa pengiriman dalam kualitas layanan yang diberikan (Kotler & Keller. 2016), (Kotler dkk 2021) Masalah tersebut tidak jarang mempengaruhi perusahaan jasa pengiriman yang telah memberikan jasa. Dalam penelitian ini ingin mencari tahu apakah ada keterkaitan kualitas pengiriman yang dihasilkan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.(Kumala Dewi,dkk 2022)

Banyaknya perusahaan jasa pengiriman barang saat ini menjadikan persaingan diantara perusahaan jasa pengiriman barang. J&T Cargo adalah perusahaan ekspedisi jasa pengiriman atau logistik.

Dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu Metode SERVQUAL *(Service Quality)* sebagai alat ukur untuk mengukur kualitas layanan yang telah diberikan oleh J&T Cargo Cabang Sarimanah kepada pelanggan dan Metode IPA *(Importance Performance Analysis)* yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel pada item berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dengan ini penelitian ini akan menghasilkan prioritas-priotas pelanggan dalam memilih J&T Cargo Cabang Sarimanah sebagai jasa pengiriman serta variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan dipertahankan lagi untuk mempertahankan pelanggan dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Variabel-variabel pertanyaan yang terdapat pada penelitian ini didapatkan setelah mengamati fenomena yang ada, setelah itu peneliti akan menyebarkan kuisioner kepada pengguna J&T Cargo Cabang Sarimanah dimana pengguna mahasiswa, pelaku usaha, dan pengawai. Jumlah responden yang berpartisipasi yaitu 150 responden dan akan diolah menggukan dua metode untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan daalam penelitian ini adalah Metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Pada penelitian ini peneliti akan menyebarkan kuisioner dengan karakteristik responden yaitu yang pernah menggunakan jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sarimanah seperti mahasiswa, pelaku usaha, dan pengawai. Jumlah responden yang berpartisipasi yaitu 150 responden, kuisioner diisi melalui gform yang disebarkan oleh peneliti. Cara mendapatkan responden yaitu peneliti melakukan observasi terlebih dahulu ke J&T Cargo Cabang Sarimanah dan melakukan penelitian di kantor tersebut kemudian mengamati cara bekerja karyawan dan standar pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Setelah itu, peneliti akan mulai mencari responden yang pernah dan masih menggunakan jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sarimanah, responden akan mengisi kuisioner melalui gform dan pada tahap terakhir peneliti akan mengolah data yang telah didapatkan dari observasi dan jawaban responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini memiliki 18 item pertanyaan yang didasarkan pada dimensi kualitas layanan oleh Kotler dan Keller (2016 :284) yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurances* (jaminan), *Empathy* (empati)

18 item pertanyaan yang terdapat pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1 Variabel Pertanyaan

No	Pertanyaan
1.	Apakah jenis Pelayanan J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung sesuai dengan kebutuhan pelanggannya?
2.	Apakah kantor pengiriman J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung bersih dan nyaman?
3.	Apakah peralatan kantor J&T Cargo Sarimanah memadai untuk menunjang pelayanan kantor?
4.	Apakah jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan? Contoh:salah input nama penerima, pengirim, alamat dll.
5	Apakah Kemauan dan kemampuan karyawan J&T Cargo Cabang Sarimanah untuk memberikan informasi mengenai layanan yang ada kepada konsumen sesuai?
6	Apakah karyawan J&T Cargo Cabang Sarimanah memiliki kesediaan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah dengan barang yang dikirim seperti keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang?
7	Apakah jasa pengiriman J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung telah memberikan layanan sesuai jenis layanannya?
8	Apakah jam Pelayanan J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung sesuai dengan kebutuhan pelanggannya?
9.	Apakah perhitungan invoice J&T Cargo Cabang Sarimanah dengan berat barang dan jarak pengiriman sesuai?
10.	Apakah J&T Cargo Cabang Sarimanah mempunyai tujuan pengiriman barang yang luas?
11.	Apakah pe$layanan karyawan J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung yang cepat dan tepat?
12.	Apakah alat penimbangan barang J&T Cargo Cabang Sarimanah yang dikirim sesuai?
13.	Apakah Pengawasan, pemeriksaan, dan pendataan J&T Cargo Cabang Sarimanah terhadap dokumen yang dikirim sesuai?
14.	Apakah jaminan ganti rugi pada kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi pada J&T Cargo Cabang Sarimanah sudah sesuai prosedur?
15.	Apakah pelayanan karyawan pick up barang J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung yang cepat dan tepat?
16.	Apakah kesediaan karyawan J&T Cargo Cabang Sarimanah Kota Bandung dalam membantu konsumen?
17.	Apakah Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang ingin memakai jasa J&T Cargo Cabang Sarimanah sesuai?
18.	Apakah lokasi J&T Cargo Cabang Sarimanah yang strategis dan mudah dijangkau?

Uji Validitas

Uji validitas uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas bisa dilakukan saat semua hasil kuisioner telah dikumpulkan. Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur apakah suatu instrumen atau alat ukur valid atau tidak. (Putri dkk 2020), (Rozali, 2020). Data dapat dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel korelasi yang diperoleh dari hasil uji.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas			
No. Soal	rxy (hitung)	r tabel	Status
1	0,265	0,159	Valid
2	0,274	0,159	Valid
3	0,322	0,159	Valid
4	0,227	0,159	Valid
5	0,246	0,159	Valid
6	0,266	0,159	Valid
7	0,330	0,159	Valid
8	0,266	0,159	Valid
9	0,267	0,159	Valid
10	0,163	0,159	Valid
11	0,231	0,159	Valid
12	0,214	0,159	Valid
13	0,171	0,159	Valid
14	0,285	0,159	Valid
15	0,256	0,159	Valid
16	0,167	0,159	Valid
17	0,257	0,159	Valid
18	0,329	0,159	Valid

Pada tabel diatas didapatkan 18 variabel hasil uji validitas hasil uji keseluruhan dinyatakan "valid" dengan nilai r table yaitu 0,159 dan nilai r hitung melebihi r tabel makan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner atau alat ukur, sehingga dapat menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Tujuan uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. (Manajemen, 2024)

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas				
Pertanyaan	rxy (hitung)	Jumlah responden	Nilai Cronbach's alpha	Status
1	0,113	150	0,6	Reliabel
2	0,112	150	0,6	Reliabel
3	0,85	150	0,6	Reliabel
4	0,127	150	0,6	Reliabel
5	0,125	150	0,6	Reliabel
6	0,116	150	0,6	Reliabel
7	0,88	150	0,6	Reliabel
8	0,112	150	0,6	Reliabel
9	0,117	150	0,6	Reliabel
10	0,170	150	0,6	Reliabel
11	0,136	150	0,6	Reliabel
12	0,142	150	0,6	Reliabel
13	0,150	150	0,6	Reliabel
14	0,110	150	0,6	Reliabel
15	0,120	150	0,6	Reliabel
16	0,149	150	0,6	Reliabel
17	0,116	150	0,6	Reliabel
18	0,86	150	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 3 pada variabel keseluruhan dapat diketahui bahwa seluruh faktor atau aspek yang termasuk dalam variabel ini dinilai reliabel atau konsisten. Hal ini dapat disimpulkan dari nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,6. Secara sederhana, nilai tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur harga memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Dengan nilai Cronbach's alpha yang lebih besar dari 0,6 dianggap bahwa variabel keseluruhan dapat diukur secara konsisten dan dapat dipercaya dalam konteks penelitian ini.

Metode Servqual (Service Quality)

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode servqual diperoleh nilai kinerja pada variabel ekspektasi sebagai berikut.

Rata-rata jawaban responden dihitung dengan persamaan berikut:

$$x=(\sum xi)/n$$

Keterangan :

x = Rata-rata jawaban responden

∑xi = Jumlah bobot jawaban responden

n = Jumlah Responden

$$x=408/150$$

$$x=2,72$$

Nilai Gap

Menghitung nilai gap tiap dimensi dihitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = y - x$$

Keterangan :

SQ = Nilai gap

y = Nilai rata-rata persepsi

x = Nilai rata-rata ekspektasi

$$SQ = 2,78 – 2,72$$

$$SQ = 0,06$$

Tabel 4 Nilai rata-rata dan Nilai Gap

Variabel Ekspektasi	Nilai rata rata	Variabel Persepsi	Nilai rata-rata	Nilai Gap
Item 1	2,72	Item 1	2,78	0,06
Item 2	2,87	Item 2	2,93	0,05
Item 3	3,12	Item 3	3,17	0,05
Item 4	2,85	Item 4	2,89	0,04
Item 5	2,87	Item 5	2,90	0,03

Variabel Ekspektasi	Nilai rata rata	Variabel Persepsi	Nilai rata-rata	Nilai Gap
Item 6	3,01	Item 6	3,03	0,02
Item 7	2,82	Item 7	2,84	0,02
Item 8	3,03	Item 8	3,10	0,07
Item 9	2,96	Item 9	3,00	0,04
Item 10	3,05	Item 10	3,08	0,03
Item 11	2,85	Item 11	2,90	0,05
Item 12	2,89	Item 12	2,93	0,04
Item 13	3,30	Item 13	3,34	0,04
Item 14	2,95	Item 14	2,97	0,03
Item 15	2,98	Item 15	2,99	0,01
Item 16	2,99	Item 16	3,05	0,06
Item 17	2,97	Item 17	3,01	0,03
Item 18	2,91	Item 18	2,95	0,05

Metode IPA *(Importance Performance Analysis)*

Importance-Performance Analysis merupakan metode yang memperhatikan kepentingan antara kinerja yang terjadi pada tiap atribut dan Harapan yang diinginkan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang akan menjadi prioritas perbaikan yang diperoleh dari hasil pemetaan diagram kartesius yang akan membagi atribut-atribut pertanyaan menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik x (*performance*) dan titik y (*importance*). Adapun data yang digunakan yaitu nilai rata-rata atribut tingkat kinerja (sumbu X) dan tingkat harapan (sumbu Y).(Fitriyana dkk 2019), (Haryanti dkk, 2019) (Fadillah dkk 2020)

Perhitungan tingkat kesesuain antara nilai ekspektasi dan nilai persepsi sebagai berikut:

TingkatKesesuaian=(Nilai Ekspektasi)/(Nilai Persepsi) x 100

Tingkat Kesesuaian=408/417 x 100

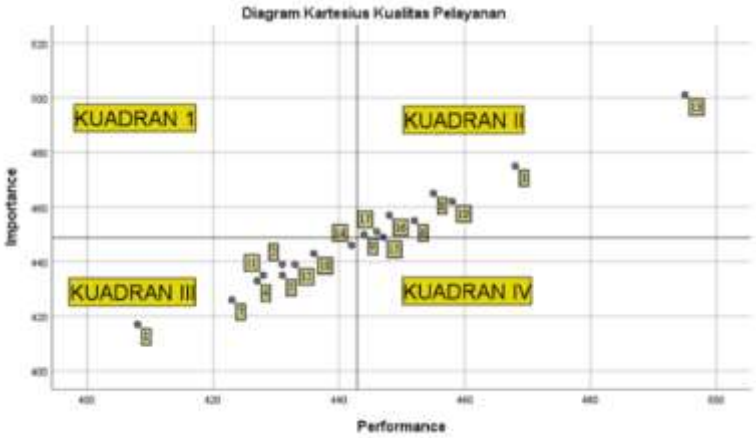
Tingkat Kesesuaian=97,84

Tabel 5 Tingkat Kesesuaian

Variabel	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi	Tingkat Kesesuaian
Ite$_{ş}$m 1	408	417	97,84
Ite$_{ş}$m 2	431	439	98,18
Ite$_{ş}$m 3	468	475	98,53
Ite$_{ş}$m 4	427	433	98,61
Ite$_{ş}$m 5	431	435	99,08
Ite$_{ş}$m 6	452	455	99,34
Ite$_{ş}$m 7	423	426	99,30
Ite$_{ş}$m 8	455	465	97,85
Item 9	444	450	98,67
Item 10	458	462	99,13
Item 11	428	435	98,39
Item 12	433	439	98,63
Item 13	495	501	98,80

Variabel	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi	Tingkat Kesesuaian
Item 14	442	446	99,10
Item 15	447	449	99,55
Item 16	448	457	98,03
Item 17	446	451	98,89
Item 18	436	443	98,42

Diagram Kartesius



Gambar 1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan

Masing-masing kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan penjelasan berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)
   Kuadran pertama memiliki tingkat kepuasan yang masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Tidak ada atribut item variabel pada kuadran 1 sehingga belum ada prioritas utama untuk perbaikan pada atribut variabel.
2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi) Kuadran kedua adalah kuadran yang diharapkan oleh konsumen, oleh karena itu harus dipertahankan.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)
   Kepuasan pengguna mengalami penurunan karena tingkat kepentingannya dan kinerja lebih rendah dibandingkan dengan rata-rata. Pada kuadran ini bukan berarti atribut tidak perlu diperbaiki, sehingga atribut ini perlu diperbaiki, karena atribut pada kuadran III memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dari yang diharapkan, tetapi bukan merupakan prioritas utama untuk perbaikan.

Analisis Nilai rata-rata ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan J&T Cargo cabang Sarimanah.

Berdasarkan pengolahan yang telah dilakukan didapatkan nilai rata-rata ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan J&T Cargo Cabang Sarimanah pada tabel dibawah ini. Dapat dilihat nilai rata-rata yang didapatkan bernilai positif dimana menunjukkan layanan yang diberikan melebihi ekspektasi pelanggan (kepuasan tinggi).

Analisis Nilai rata-rata persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan J&T Cargo cabang Sarimanah.

Berdasarkan pengolahan yang telah dilakukan didapatkan nilai rata-rata ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan J&T Cargo Cabang Sarimanah pada tabel dibawah ini. Dapat dilihat nilai rata-rata yang didapatkan bernilai positif dimana menunjukkan layanan yang diberikan melebihi ekspektasi pelanggan (kepuasan tinggi).

Analisis strategi perusahaan agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

Kualitas pelayanan yang diberikan ole$h J&T Cargo cabang Sarimanah yang didapatkan dari 150 responden yang berpartisipasi yaitu bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena pada metode *importance performance analysis* (ipa) didapatkan variabel kualitas pelayanan terdapat pada kuadran 2 yang dimana faktor-faktor yang masuk dianggap penting oleh pelanggan, serta sudah dianggap sesuai dengan harapan pelanggan dan variabel pada kaudran 2 tetap harus dipertahankan, karena variabel-variabel yang masuk kedalam menjadi jasa yang unggul di pelanggan. Variabel-variabel kualitas jasa juga masuk kedalam kuadran 3 yang dimana variabel-variabel yang masuk harus dipertimbangkan kembali agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan peneliti dalam penelitan masih terdapat beberapa masalah pada kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada J&T Cargo Cabang Sarimanah. Berikut merupakan saran dari peneliti untuk J&T Cargo Cabang Sarimanah:

1) Perbaikan atribut-atribut variabel yang merupakan faktor utama pelanggan dalam memilih J&T Cargo Cabang Sarimanah.
2) Memperbaiki kualitas layanan yang diberikan seperti kecepatan dan ketepatan dalam pengiriman barang, dan perbaikan layanan di kantor J&T Cargo Cabang Sarimanah seperti penginputan, kebersihan dan kerapian agar pelanggan akan puas dalam memakai jasa J&T Cargo Cabang Sarimanah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai rata – rata ekpektasi yang didapatkan dari skor rataan untuk 18 variabel pertanyaan yaitu 2,95. Dimana nilai skor rataan bernilai positif yang menunjukkan kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan J&T Cargo Cabang Sarimanah melebihi harapan pelanggan (kepuasan tinggi).
2. Nilai rata – rata persepsi yang didapatkan dari skor rataan untuk 18 variabel pertanyaan yaitu 2,99. Dimana nilai skor rataan bernilai positif yang menunjukkan kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan J&T Cargo Cabang Sarimanah melebihi harapan pelanggan (kepuasan tinggi).
3. Terdapat 9 variabel yang terdapat pada kuadran II (Pertahankan Prestasi) yaitu variabel 2,6,8,9,10,13,15,16,17 variabel tersebut sudah berkinerja baik tetapi tetap harus ditingkatkan kembali karena memiliki kepentingan yang tinggi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Terdapat 9 variabel yang terdapat pada kuadran III (Prioritas Rendah) yaitu variabel 1,3,4,5,7,11,12,14,18 variabel tersebut dianggap kurang penting dan kinerjanya juga rendah. Area ini mungkin tidak perlu diprioritaskan kecuali ada sumber daya berlebih.

REFERENSI

Fadillah, Haris, Aulia F Hadining, And Rianita Puspa Sari. 2020. "Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality , Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi)." 15(1): 1–10.

Fitriyani, Rizky Rochma. 2019. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Di Kota Palu (Studi Pada Pelanggan J&T Express Cabang Palu Utara)." : 98.

Haryanti, Nik, And Diyanus Abdul Baqi. 2019. "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." Journal Of Sharia Economics 1(2): 101–28. Doi:10.35896/Jse.V1i2.72.

Jurnal, Jimapas, And Ilmu Manajemen. 2024. "Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Memilih Jasa Pengiriman Pada Pt . Kareta Sabila Jimapas : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pemasaran." 2(1): 42–54.

Kotler & Keller. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen." Jurnal Ekonomi XX(Xx): 1–5.

Kotler, Philip, Waldemar Pfoertsch, And Uwe Sponholz. 2021. "H2H Marketing: Putting Trust And Brand In Strategic Management Focus." Academy Of Strategic Management Journal 20(Special Issue 2): 1–27.

Kumala Dewi, Nurlaela, Ari Vicky Widyastuti, Dan Bisnis Internasional, Ac Id, And Arivickywidyas@Gmail Com. 2022. "Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality And Importance Performance Analysis (IPA) Methods Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA)." Management Studies And Entrepreneurship Journal 3(6): 4089–97.

Putri, Savyra Dwi, And Rully Arifiansyah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru." Majalah Ilmiah Panorama Nusantara 15(1): 1–16.

Rozali, Muhammad, And Kusnadi Kusnadi. 2020. "Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Takeda Indonesia." Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis 13(2): 65–74. Doi:10.46975/Aliansi.V13i2.24.