

SKRIPSI

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN
ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KANTOR J&T *EXPRESS* CABANG WONOMULYO
SULAWESI BARAT**

*(THE INFLUENCE OF RELIABILITY, RESPONSIVENESS, AND
ASSURANCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE J&T
EXPRESS WONOMULYO BRANCH WEST SULAWESI)*



**SALMANIA
C0118047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025**

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN
ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KANTOR J&T *EXPRESS* CABANG WONOMULYO
SULAWESI BARAT**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN**

**SALMANIA
C0118047**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2025**

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN
ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KANTOR J&T EXPRESS CABANG WONOMULYO
SULAWESI BARAT**



**SALMANIA
C0118047**

Skripsi Sarjana Lengkap untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat.

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

(Dr. Muhammad Shaleh Z, S.T., S.E., M.M)

NIDN : 0013028007

Pembimbing II

(Erwin, S.E., M.M.)

NIDN : 0003098909

Menyetujui

Koordinator Program Studi Manajemen

(Erwin, S.E., M.M)

NIDN : 0003098909

**PENGARUH *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS* DAN
ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
KANTOR J&T EXPRESS CABANG WONOMULYO
SULAWESI BARAT**

Dipersiapkan dan disusun oleh :


SALMANIA

C0118047

Telah diuji dan diterima Panitia ujian

Pada tanggal 30 Juni 2025 dan dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

| Nama Penguji | Jabatan | Tanda tangan |
|---|---------------|--|
| 1. Dr. Muhammad Shaleh Z, S.T., S.E., M.M | Pembimbing I |  |
| 2. Erwin, S.E., M.M | Pembimbing II | 2. |
| 3. Irfan Yusuf, S.E., M.M | Penguji I | 3. |
| 4. Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M | Penguji II | 4. |
| 5. Dr. H. Muhammad Nadr, S.E., M.Pd. | Penguji III | 5. |

Telah disetujui oleh :

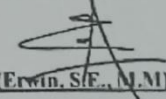
Pembimbing I



(Dr. Muhammad Shaleh Z, S.T., S.E., M.M)

NIDN : 0013028007

Pembimbing II



(Erwin, S.E., M.M)

NIDN : 0003098909

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Dra. Enny Radjab, M.AB.

NIP : 196703251994032001

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salmania
Nim : C0118047
Jurusan/Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang berjudul

**“PENGARUH *RELIABILITY, RESPONSIVENESS, DAN ASSURANCE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR J&T EXPRESS
CABANG WONOMULYO SULAWESI BARAT”**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diporses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Majene

Yang membuat pernyataan


Salmania

ABSTRAK

SALMANIA, Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, Dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor J&T *Express* Cabang Wonomulyo Sulawesi Barat, dibimbing oleh Bapak Muhammad Shaleh Z dan Bapak Erwin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada kantor j&t express cabang wonomulyo sulawesi barat. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, teknik penarikan sampel yang dilakukan adalah teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sedangkan jenis dan sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor J&T Express Cabang Wonomulyo Sulawesi Barat. Untuk mendapatkan sampel yang mewakili populasi maka dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin. Jumlah responden yang diperoleh sebesar 109. Analisis data dilakukan dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara simultan variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor J&T Express Cabang Wonomulyo Sulawesi barat. Sedangkan secara parsial variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor J&T Express cabang wonomulyo sulawesi barat.

Kata kunci : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

SALMANIA, *The Influence of Reliability, Responsiveness, and Assurance On Customer Satisfaction at the J&T Express Wonomulyo Branch Office, West Sulawesi, supervised by Mr. Muhammad Shale Z and Mr. Erwin.*

This research aims to determine the effect of reliability, responisveness, and assurance on customer satisfaction at the j&t express wonomulyo branch west sulawesi. This research approach is quantitative research, the sampling tecnhique used is a purpposive sampling technique,, namely a technique for determining samples with certain considerations. Meanwhile, the types and sources of data are obtained through primary data and secondary data. The location of this research was carried out repeatedly at the j&t express wonomulyo branch office west sulawesi. To obtain a sample that represents the population, the slovin formula was used to determine the research sample. The number of respondents obtained was 109. Data analysis was carried out using the multiple linier regression analysis methods. The results of this research state that simultaneously the variables Reliability, Responaiveness, and Assurance have a significant effect on Customer Satisfaction at the J&T Express Wonomulyo Branch, West Sulawesi. Meanwhile, partially the variables Reliability, Responsiveness, and Assurance have a positice and siginificant effect on Customer Satisfaction at the J&T Express Wonomulyo Branch, West Sulawesi.

Keywords : *Reliability, Responsiveness, Assurance, and Customer Satisfaction.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin tajam, para pemasar dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk dapat menghadapi persaingan saat ini. Dimana produk-produk sejenis sudah semakin tipis perbedaannya dalam hal kualitas, maka yang menjadi kunci utama untuk dapat bertahan dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggan.

Kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat penting dalam rangka bertahan dalam bisnis. Bertahan tidaknya suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan itu sendiri dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan bisa menjadi senjata andalan untuk mampu bersaing akan tetapi bisa juga sebaliknya, dimana hal itu bisa menjadi sesuatu yang dapat menghancurkan posisi perusahaan dalam dunia bisnis yang semakin kompleks.

Pihak manajemen perusahaan dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Bagaimana mereka merancang pelayanan mereka terhadap pelanggan sehingga para pelanggan selalu merasa terpuaskan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut. Semua itu perlu ditempuh oleh perusahaan untuk mencapai profitabilitas yang tinggi sehingga perusahaan

dapat terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan persaingan dan bisa menjadi pemimpin pasar yang tangguh. Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain.

Pergeseran pasar dari tradisional ke pasar digital lewat media internet menjadikan kebutuhan masyarakat sangat tinggi akan jasa ekspedisi. Olehnya itu J&T hadir dengan menawarkan keunggulan yang kompetitif dan inovatif. Banyak perusahaan besar yang bergerak dibidang layanan jasa pengiriman yang berdiri di Indonesia yang menyatakan bahwa jasa yang ditawarkan oleh perusahaannya lebih baik daripada jasa pengiriman barang lainnya. Salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang menyatakan bahwa perusahaannya mampu menangani barang secara cepat dan dengan layanan yang bagus untuk memenuhi kepuasan para penggunanya adalah J&T Express. J&T *Express* berdiri pada tanggal 20 Agustus 2015 sekaligus diresmikan oleh PT *Global Jet Express* dengan kantor pusat di Jakarta oleh *founder* sekaligus owner J&T yaitu Jet Lee. Meskipun perusahaan ini tergolong baru dibidang jasa pengirimam barang, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia.

J&T *Express* merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang di Indonesia. J&T *Express* sendiri melayani pengiriman keseluruhan pedalaman kota maupun luar kota. Bukan hanya itu saja pihak J&T *Express* juga menyediakan layanan pengambilan barang dan pengantaran barang atau paket

dengan cepat kepada konsumennya. Salah satu cabang yang di buka oleh perusahaan J&T Express yaitu J&T di Sulawesi Barat.

Secara umum, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.

Menurut (Julianda, 2020) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. menurut (Lupiyoadi, 2014) *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Menurut (Waruwu, 2020) *Assurance* (Jaminana) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan pelanggan.

Perusahaan J&T Express dipandang masyarakat sebagai perusahaan besar yang bergerak dibidang layanan jasa pengiriman barang dengan kualitas pelayanan yang sangat bagus. Namun, pada kenyataan yang terjadi di lapangan berbeda dengan motto perusahaan J&T Express sehingga banyak persepsi yang timbul di masyarakat tentang kualitas pelayanan dari pihak perusahaan seperti waktu pengiriman barang yang lama atau lewat dari batas waktu yang telah ditentukan atau estimasi waktu pengiriman seringkali berubah-ubah dan tidak akurat, pelanggan kesulitan mendapatkan respons yang cepat dari layanan pelanggan J&T Express ketika ada masalah dengan pengiirman mereka, kurangnya penyampaian informasi yang jelas dan cepat oleh petugas mengenai kendala atau solusi permasalahan pengiriman, serta tidak adanya tanggungjawab

atas keterlambatan barang sampai di alamat tujuan. Bahkan dari beberapa tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan adalah ada beberapa kasus konsumen yang kehilangan barang yang dititipkan dan barang rusak tanpa adanya tanggungjawab dari pihak perusahaan dan terkadang tidak ada jaminan yang jelas dari pihak J&T Express mengenai perlindungan terhadap barang selama proses pengiriman terutama untuk barang yang mudah pecah atau bernilai tinggi.

Terkait dari beberapa masalah yang terjadi, ada beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pelayanan jasa pengiriman, yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh (Raharjo, 2017) yang berjudul Pengaruh Kualias Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Tiki Jalan Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember hal ini dikarenakan konsumen telah merasakan adanya manfaat dari tersedianya kualitas yang cukup. Konsumen merasa dimudahkan dalam mencari informasi pelayanan melalui website resmi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember. Selain itu, konsumen juga diberikan pilihan ongkos kirim yang sesuai dengan kebutuhan konsumen secara fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh perusahaan dinilai nyaman dan sesuai dengan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh PT. Tiki Jalan Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember.

Penelitian yang dilakukan oleh (Khoirista, 2015) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan FedEx Express Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh yaitu terdapat pengaruh secara simultan variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *empathy* (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan melakukan uji F. Variabel yang paling dominan dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) ialah variabel *reliability* (X_2).

Penelitian yang dilakukan oleh (Prastio, 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Study pada pelanggan J&T Cabang Dinoyo Malang. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh adalah tidak terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kualitas pelanggan J&T cabang dinoyo malang. Dapat diartikan bahwa meskipun kualitas pelayanan yang diberikan terbilang baik, tidak menutup kemungkinan pelanggan tersebut akan langsung menjadi pelanggan yang loyal. Terdapat pengaruh langsung yang positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T cabang dinoyo malang. Artinya kualitas pelayanan J&T cabang dinoyo malang dilakukan dengan baik, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh langsung yang positif signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan J&T cabang dinoyo malang. Hal tersebut menggambarkan bahwa J&T cabang dinoyo malang mementingkan kepuasan pelanggannya sehingga menciptakan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka judul penelitian yang dirumuskan oleh peneliti sebagai berikut : “Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, Dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor J&T Express Cabang Wonomulyo Di Sulawesi Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* cabang Wonomulyo Sulawesi Barat?
2. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* cabang Wonomulyo Sulawesi Barat?
3. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* cabang Wonomulyo Sulawesi Barat?
4. Apakah *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan J&T *Express* cabang Wonomulyo Sulawesi Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* Cabang Wonomulyo Sulawesi Barat.
2. Untuk mengetahui *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* Cabang Wonomulyo Sulawesi Barat.

3. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* Cabang Wonomulyo Sulawesi Barat.
4. Untuk mengetahui *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pada J&T *Express* Cabang Wonomulyo Sulawesi Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pengaruh kepuasan konsumen.
2. Sumbangan pemikiran untuk bahan referensi yang nantinya akan memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum terutama yang berkaitan tentang kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan, kegunaan penelitian ini dapat memberikan masukan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas dengan begitu perusahaan dapat lebih mengerti keinginan konsumen sehingga J&T cabang wonomulyo menjadi tambah lebih baik lagi.

2. Bagi manajemen perusahaan ini diharapkan dapat membantu perusahaan mendapatkan gambaran tentang demografis dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat dibentuk sebuah strategi yang efektif untuk mempertahankannya.
3. Bagi pihak lain hasil penelitian dapat memberikan informasi awal dan referensi tambahan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berada dalam ruang lingkup yang sama.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya maka diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pada kantor j&t express cabang wonomulyo sulawesi barat.

1. Secara parsial diketahui bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor j&t express cabang wonomulyo sulawesi barat.
2. Secara parsial diketahui bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor j&t express cabang wonomulyo sulawesi barat.
3. Secara parsial diketahui bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor j&t express cabang wonomulyo sulawesi barat.
4. Secara simultan diketahui bahwa *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor j&t express cabang wonomulyo sulawesi barat.
5. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel *assurance* dengan tingkat nilai koefisien beta dan t_{hitung} paling besar.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi akademik

Hasil dapat dipakai sebagai acuan untuk mengembangkan variabel-variabel diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

2. Bagi peneliti

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan penelitian ini menjadi referensi terkait dengan judul Pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor J&T Express Cabang Wonomulyo Sulawesi Barat, dan diharapkan adanya tambahan variabel lain yang mungkin akan mempengaruhi banyak hal dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Basyar, A. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Mega Indah Sari Timor Misi Depo Bangunan*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Arman. (2022). *Introduksi Manajemen Pemasaran (Dasar Dan Pengantar Manajemen Pemasaran)* (Cet. 1). LD Media.
- Artati. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor J&T Express Kota Bima*. 9(1), 54–62.
- Ayuningsih, P. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Express Cabang Utama Jember*. Universitas Jember.
- Chandra, T. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (Cet. 1). CV International Research and Development for Human Beings.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Cet. 1). Global Research And Consulting Institute.
- Damalang, G. P. P. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT . JNE Cabang Manado*. 2(4), 299–303.
- Dewi, R. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor Cabang Batua Raya Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Dharmmesta, B. S. (2018). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen* (Cet. 7 Ed.). BPFE-Yogyakarta.
- Firmansyah, D. F. & A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. CV Budi Utama.
- Hasby, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Agen Pangkalan Mansyur*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Ibrahim, A. (2018). *Metodologi Penelitian* (Cet. 1). Gunadarma Ilmu.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Cet. 1). Unitomo Press.
- Julianda, K. A. & N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe)*. 9, 1–5.
- Khoirista, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan FedEx Express Surabaya)*. Universitas Brawijaya Malang.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Cet. 10 Ed). PT Indeks.
- Kurniasari, F. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. 3 (2), 112–125.
- Lubis, K. W. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Jetindo Nagasaki Transekspress (J&T) Medan*. Universitas Medan.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Materi Pokok Pemasaran Jasa* (cet. 10 Ed). Universitas

Terbuka.

- Mendrofa, N. E. G. & C. P. (2022). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE*. 1(1), 152–159.
- Metayunika. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Dealer Mitsubishi PT. Bumen Redja Abadi Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nalendra, A. R. A. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. CV Media Sains Indonesia.
- Noor, F. V. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Al-wahida Indonesia*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Nugroho, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express*. *Diponegoro Journal Of Management*. 7(4), 1-11.
- Panjaitan, J. E. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. 11(2).
- Prastio, R. D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan J&T Cabang Dinoyo Malang)*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Raharjo, B. D. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jember*. Universitas Jember.
- Rianti, S. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. 15(3), 412–419.
- Rosmalasari. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman J&T Express Melalui Aplikasi E-Commerce (Studi Konsumen J&T Express Cab. Majene)*. Universitas Sulawesi Barat.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (cet. 1). KBM Indonesia.
- Satriadi. (2021). *Manajemen Pemasaran* (Cet. 1). Samudra Biru.
- Setyawan, D. A. (2021). *Hipotesis Dan Variabel Penelitian* (Cet. 1). Tahta Media Group.
- Shaleh, M. (2020). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya Kabupaten Majene*. 2, 53–62.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Cet. 1). Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet. 27). Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya* (Cet. 1). Umsida Press.
- Tambajong, J. E. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express Bahu*. 4(2), 135–144.
- Waruwu, K. (2020). *Pengaruh Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen PT Nutri Inti Prima Perkasa Medan*. 1(1).