

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

---

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)  
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

---

Manik, Fransen Oliver

2024

# Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Akurasi Estimasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Jasa Ekspedisi J&T Express Simpang Pemda Medan

---

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/300>

*Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas*

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKURASI  
ESTIMASI PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LAYANAN JASA EKSPEDISI  
J&T EXPRESS SIMPANG PEMDA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH:**

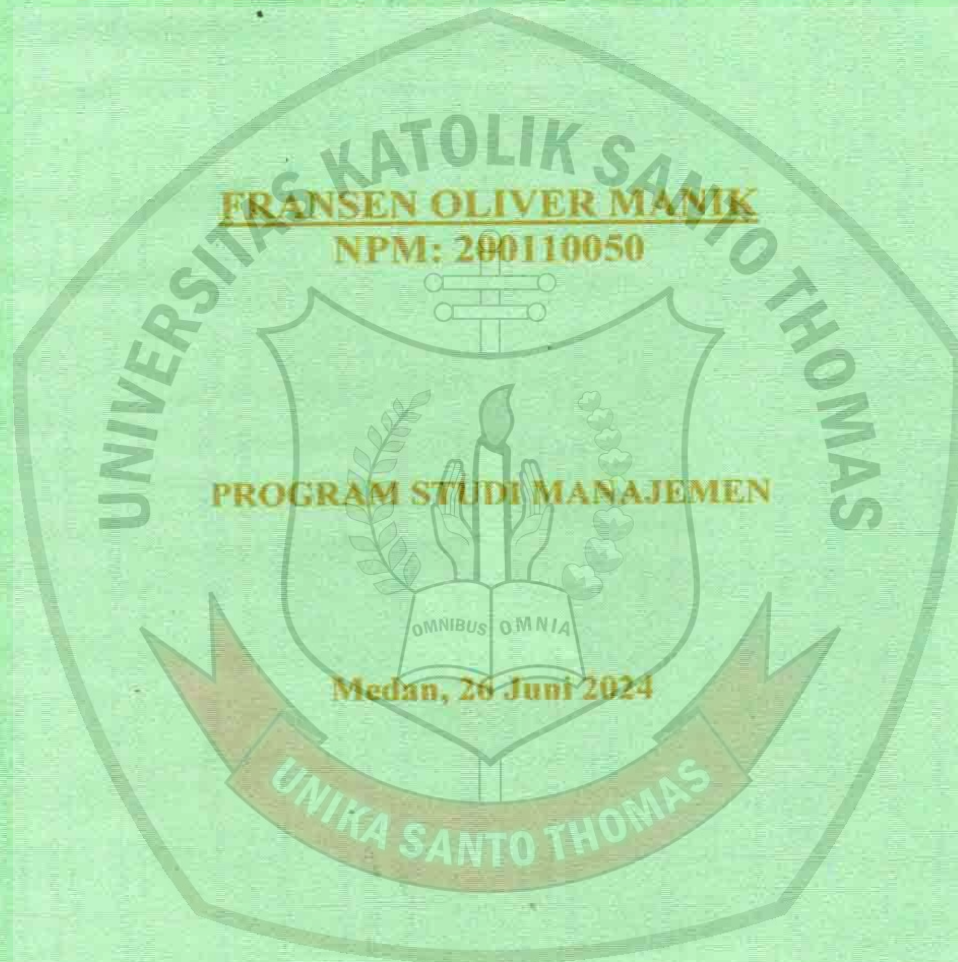
**FRANSEN OLIVER MANIK**

**NPM: 200110050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS  
MEDAN  
2024**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKURASI  
ESTIMASI PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LAYANAN JASA EKSPEDISI  
J&T EXPRESS SIMPANG PEMDA MEDAN**



**Disahkan Oleh**  
**Ketua Program Studi**

**Dr. Miska Irani Br. Tarigan**  
**NIDN: 0108108002**

**Disetujui oleh**  
**Pembimbing**

**Dra. Roslinda Sagala, M.Si**  
**NIDN: 0128106501**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKURASI  
ESTIMASI PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA LAYANAN JASA EKSPEDISI  
J&T EXPRESS SIMPANG PEMDA MEDAN**

**FRANSEN OLIVER MANIK**

**NPM: 200110050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**Medan, 02 Juli 2024**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Peran Simanihuruk, S.E., M.Si**  
**NIDN: 0109016601**

**Dr. Kornel Munthe**  
**NIDN: 0130096702**

**Ketua Penguji**

**Dra. Roslinda Sagala, M.Si**  
**NIDN: 0128106501**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Ketua Program Studi**

**Dr. Kornel Munthe**  
**NIDN: 0130096702**

**Dr. Miska Irfani Br. Tarigan**  
**NIDN: 0108108002**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**NAMA** : **FRANSEN OLIVER MANIK**  
**NPM** : **200110050**  
**PROGRAM STUDI** : **MANAJEMEN**  
**JENJANG PROGRAM** : **STRATA 1**  
**JUDUL SKRIPSI** : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKURASI ESTIMASI PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS SIMPANG PEMDA MEDAN**

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat ini atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 26 juni 2024

Penulis,



**FRANSEN OLIVER MANIK**  
**200110050**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS

1. Nama : Fransen Oliver Manik
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki
3. Tempat Tanggal Lahir : Sei Apung, 01 September 2002
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Tumpal Manik
6. Nama Ibu : Esperia Manurung
7. Alamat Orangtua : Dusun Sei Apung
8. Alamat Penulis : Dusun Sei Apung
9. Nomor HP : 081375720430
10. Email : fransenolivermanik@gmail.com

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 116905 Sei Apung : Tamat Tahun 2014
2. SMP Swasta Advent Pulo Harapan : Tamat Tahun 2017
3. SMA Negeri 1 Tebing Syahbandar : Tamat Tahun 2020
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis dari Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara Medan Tahun 2024

## ABSTRAK

**FRANSEN OLIVER MANIK (200110050), 2024. “PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKURASI ESTIMASI PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS SIMPANG PEMDA MEDAN”**

**Pembimbing:** Dra. Roslinda Sagala, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan serta Akurasi Estimasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Ekspedisi J&T Express Simpang Pemda Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang secara kebetulan peneliti temui di lokasi J&T Express Simpang Pemda Medan dengan jumlah responden sebanyak 95 orang. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 29.0 *for windows*. Dari pengolahan data penelitian diperoleh hasil regresi linear berganda  $KP = 7,176 - 0,268H + 0,178KPL + 0,732AEP + ei$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga (X1) berpengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya variabel Kualitas Pelayanan (X2) dan Akurasi Estimasi Pengiriman (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji F yang dilakukan menunjukkan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Akurasi Estimasi Pengiriman secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 77,3% menunjukkan besarnya pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Akurasi Estimasi Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan untuk 22,7% lagi dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini seperti fasilitas, promosi, lokasi, dan lain sebagainya. Penulis menyarankan agar perusahaan J&T Express Simpang Pemda Medan dapat mempertahankan keakuratan dalam menentukan estimasi pengiriman dan kedatangan barang, serta meningkatkan kualitas pelayanan seperti pengembangan kompetensi, keramahan, dan keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Akurasi Estimasi Pengiriman, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

**FRANSEN OLIVER MANIK (200110050), 2024. "THE INFLUENCE OF PRICE, QUALITY OF SERVICE, AND ACCURACY OF DELIVERY ESTIMATIONS ON CUSTOMER SATISFACTION WITH J&T EXPRESS SIMPANG PEMDA MEDAN EXPEDITION SERVICES"**

**Supervisor :** Dra. Roslinda Sagala, M.Si

*This study aims to analyze the influence of Price, Service Quality and Delivery Estimate Accuracy on Customer Satisfaction of J&T Medan Expedition Services. This study uses a quantitative method with a sampling technique of accidental sampling through a questionnaire distributed to respondents who the researcher coincidentally met at the location of J&T Express Simpang Pemda Medan with a total of 95 respondents. The data processing in this study uses SPSS version 29.0 for windows. From the processing of the research data, the results of multiple linear regression  $KP = 7.176 - 0.268H + 0.178KPL + 0.732AEP + e_i$  were obtained. The results show that the Price variable (X1) has a negative and partially significant effect on Customer Satisfaction. Furthermore, the variables of Service Quality (X2) and Delivery Estimation Accuracy (X3) have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. The F test conducted shows that Price, Service Quality, and Delivery Estimate Accuracy simultaneously have a positive and significant influence on Customer Satisfaction. The value of the determination coefficient ( $R^2$ ) = 77.3% indicates the magnitude of the influence of Price, Service Quality, and Delivery Estimate Accuracy on Customer Satisfaction, while for another 22.7% it is influenced by other factors that are not included in the scope of this study such as facilities, promotions, locations, and so on. The author suggests that the J&T Express Simpang Pemda Medan company can maintain accuracy in determining the estimated delivery and arrival of goods, as well as improve the quality of service such as the development of competence, friendliness, and skills in handling customer complaints.*

**Keywords:** Price, Service Quality, Delivery Estimation Accuracy, Customer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga di dalam kasih penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN AKURASI ESTIMASI PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN JASA EKSPEDISI J&T EXPRESS SIMPANG PEMDA MEDAN”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas. Sehubungan dengan selesainya karya akhir ini, penulis telah mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M.Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe, SE., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
4. Ibu **Esli Silalahi, SE., M.Si**, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

5. Ibu **Dra. Roslinda Sagala, M.Si**, selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu serta memberikan dukungan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak **Peran Simanihuruk, SE., M.Si**, selaku Dosen Penguji pertama saya yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak **Dr. Kornel Munthe, SE., M.Si**, selaku Dosen Penguji kedua saya yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak **Drs. Sarimonang Sihombing, MBA**, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan pendidikan kepada saya.
10. Terkhusus kepada orang tua saya, Bapak Pdp. Tumpal Manik dan Ibu Esperia Manurung yang selalu memberikan dukungan berupa materi dan moral, semangat, doa dan kasih sayang yang tulus terhadap saya hingga skripsi ini selesai.
11. Teristimewa kepada saudara kandung saya, Pak Joash Arion Manik/Br Aruan (abang dan kakak ipar), Devika Manik, dan Benjamin Manik yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Terima kasih juga karena telah menjadi donatur kedua selama saya menempuh pendidikan. Tidak lupa kepada adik saya Reny Manik yang juga selalu memberikan dukungan dan semangat, serta menjadi penyambung lidah saya untuk meminta uang kiriman dari orang tua.

12. Kepada semua sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih telah menemani, memberikan doa, semangat dan motivasi kepada saya hingga skripsi ini terselesaikan.
13. Kepada rekan sepelayanan dan juga muda-mudi di GPdI Eklesia, terima kasih selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa-doa kepada saya khususnya selama proses pengerjaan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bermanfaat dari seluruh pihak guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mengharapkan agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Tuhan Yesus Memberkati.

Medan, 26 Juni 2024

Penulis

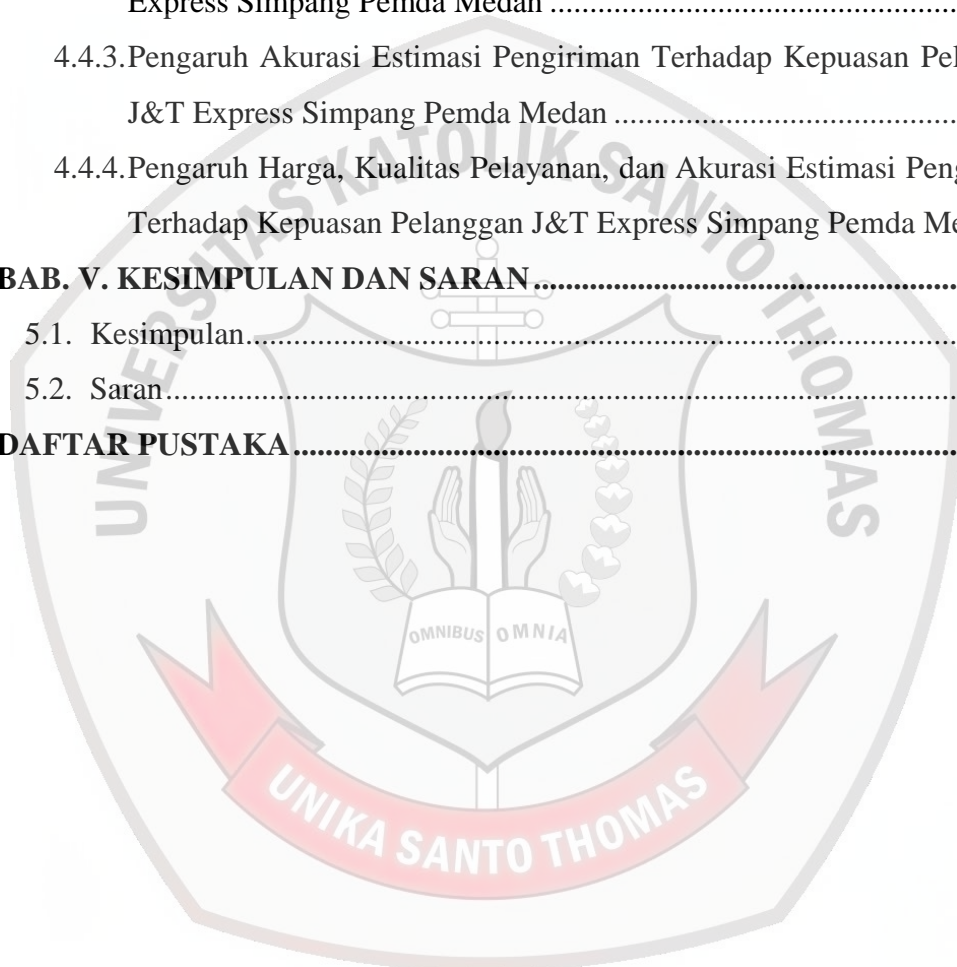
**FRANSEN OLIVER MANIK**  
**200110050**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB. I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Pengertian Pemasaran .....	8
2.2. Fungsi Pemasaran.....	9
2.3. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	10
2.3.1. Pengertian Bauran Pemasaran .....	10
2.3.2. Elemen Bauran Pemasaran .....	10
2.4. Harga .....	11
2.4.1. Pengertian Harga .....	11
2.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	12
2.4.3. Indikator Harga.....	14
2.5. Kualitas Pelayanan .....	15
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.5.2. Karakteristik Pelayanan Jasa .....	16
2.5.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
2.6. Akurasi Estimasi Pengiriman .....	18
2.6.1. Pengertian Akurasi Estimasi Pengiriman .....	18
2.6.2. Faktor-Faktor Akurasi Estimasi Pengiriman .....	20
2.6.3. Dimensi Akurasi Estimasi Pengiriman.....	21

2.6.4.Indikator Akurasi Estimasi Pengiriman.....	22
2.7. Kepuasan Pelanggan .....	22
2.7.1.Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7.2.Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7.3.Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
2.7.4.Indikator Kepuasan Pelanggan .....	27
2.8. Kerangka Berpikir .....	27
2.9. Hipotesis.....	31
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
3.2. Populasi dan Sampel .....	32
3.2.1.Populasi .....	32
3.2.2.Sampel.....	33
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.4. Skala Pengumpulan Data .....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.1.Data Primer.....	36
3.5.2.Data Sekunder.....	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1.Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
3.6.2.Uji Asumsi Klasik .....	38
3.6.3.Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
3.6.4.Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB. IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan J&T Express .....	47
4.1.1.Sejarah Umum Perusahaan J&T Express .....	47
4.1.2.Visi, Misi, dan Motto Perusahaan J&T Express.....	48
4.1.3.Struktur Organisasi Perusahaan J&T Express Simpang Pemda Medan	49
4.2. Model Pengukuran .....	50
4.2.1.Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial .....	50
4.2.2.Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan.....	55
4.3. Hasil Penelitian .....	57

4.3.1. Analisis Karakteristik Responden .....	57
4.3.2. Tanggapan Responden.....	60
4.3.3. Hasil Analisis Data .....	70
4.4. Pembahasan .....	81
4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Simpang Pemda Medan .....	81
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Simpang Pemda Medan .....	82
4.4.3. Pengaruh Akurasi Estimasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Simpang Pemda Medan .....	83
4.4.4. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Akurasi Estimasi Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Simpang Pemda Medan .....	85
<b>BAB. V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	36
Tabel 4.1	Case Prossessing Summary Harga	50
Tabel 4.2	Reliability Statistic Harga	50
Tabel 4.3	Item-Total Statistic Harga	50
Tabel 4.4	Case Prossessing Summary Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.5	Reliability Statistic Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.6	Item-Total Statistic Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.7	Case Prossessing Summary Akurasi Estimasi Pengiriman	52
Tabel 4.8	Reliability Statistic Akurasi Estimasi Pengiriman	52
Tabel 4.9	Item-Total Statistic Akurasi Estimasi Pengiriman	52
Tabel 4.10	Case Prossessing Summary Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.11	Reliability Statistic Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.12	Item-Total Statistic Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.13	Case Prossessing Summary secara simultan	54
Tabel 4.14	Reliability Statistic secara simultan	54
Tabel 4.15	Item-Total Statistic secara simultan	54
Tabel 4.16	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.17	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.18	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Tabel 4.19	Persentase Tanggapan Responden Tentang Harga	58
Tabel 4.20	Persentase Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.21	Persentase Tanggapan Responden Tentang Akurasi Estimasi Pengiriman	64
Tabel 4.22	Persentase Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.23	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68
Tabel 4.24	Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.25	Hasil Uji Autokorelasi (Run Tets)	73
Tabel 4.26	Hasil Output Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.27	Hasil Uji t	76
Tabel 4.28	Hasil Uji F	77
Tabel 4.29	Hasil Koefisien Determinasi	78

## DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1	Logo Perusahaan J&T Express	
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Perusahaan J&T Express Simpang Pemda Medan	48
Gambar 4.3	Uji Normalitas (Histogram)	69
Gambar 2.1	Uji Normalitas (Residual)	70
Gambar 2.1	Uji Heteroskedastisitas	72



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran
1	Hasil Pra Survei
2	Kuesioner Penelitian
3	Data Mentah Kuesioner
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Akurasi Estimasi Pengiriman
7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan
8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan
9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
10	Uji Asumsi Klasik
11	Uji Hipotesis
12	Hasil Koefisien Determinasi



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, I. (1995). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2014). *Principle of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Print Halindo.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, R. (2006). *Strategi Pemasaran*. yogyakarta: Gramedia Express.
- Saladi, D. (2004). *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaa, Pelaksanaan, dan Pengendalian)*. Bandung: CV. Indra Karya.
- Hamid, R. Setiawan, Z. Simanihুরু, P. Napisah, S. Utami, B. Puspitasari, K. Sagala, R. Risdwiyanto, A. Harsoyo, T. Nuvriasari, A. Susanto, D. (2023). *Ilmu Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis dengan Berbagai Teori*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumantri. (2003). *Ekstensifikasi Merek Untuk Perluasan Pemasaran Produk dan Jasa Perusahaan*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit CAPS.
- Tambunan, T. (2003). *Perekonomian Indonesia Beberapa Masalah Penting*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran "Pengertian Tentang Atribut Produk"*. Yogyakarta: Andi Publisher.

\_\_\_\_\_, (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan & Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_, (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. & Diana. (2015). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Jurnal**

Ferdian. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi J&T Express di Banda Aceh Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional-Bersehati Calaca. *Jurnal FEB*.

Inten Sueni, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren. *Jurnal Ekonomi Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 330-345.

Sri Wahyuni Nasution, F. A. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*.

Taufiqul Huda, S. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan J&T Grati Pasuruan). *JIAGABI*, 85-92.