

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Ginting,Irvioni Ferbina

2025

Pengaruh Reputasi Perusahaan, Pelayanan Kurir, Dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Simpang Pemda 3 Medan Selayang

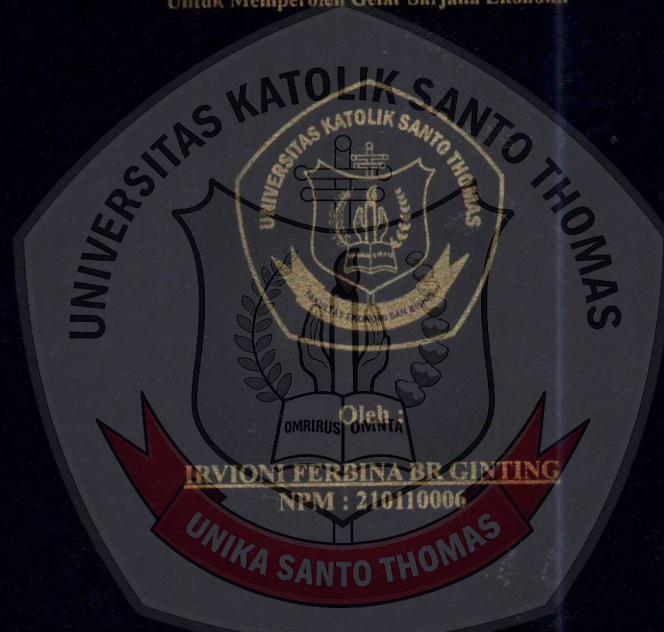
<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/706>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, PELAYANAN KURIR,
KECEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
SIMPANG PEMDA 3 MEDAN SELAYANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, PELAYANAN KURIR,
DAN KECEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
SIMPANG PEMDA 3 MEDAN SELAYANG**

IRVIONI FERBINA BR GINTING
NPM: 210110006

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 03 Oktober 2022

Disahkan oleh
Ketua Program Studi

Disahkan Oleh
Pembimbing

Dr. Miska Irami Br Ginting, S.Pd., M.M.
NIDN : 0108108002

Darwis Tamba, SE., MSI
NIDN : 0103056601

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, PELAYANAN KURIR,
DAN KECEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
SIMPANG PEMDA 3 MEDAN SELAYANG**

IRVIONI FERBINA BR GINTING

NPM: 210110006

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 03 Oktober 2025



Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Kornel Muntih
NIDN : 0130096702

Ketua Program Studi



Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos., MM
NIDN : 0108108002

ABSTRAK

IRVIONI FERBINA BR GINTING 210110006, 2025 “PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, PELAYANAN KURIR, DAN KECEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) SIMPANG PEMDA 3 MEDAN SELAYANG)”

Pembimbing: Darwis Tamba, SE, MSi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Reputasi Perusahaan, Pelayanan Kurir, Dan Kecepatan Pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi. Populasi seluruh pengiriman barang/paket sebanyak 5.953 orang, dengan menggunakan sampel teknik slovin, maka sampel penelitian ini sebanyak 98 orang. Teknik sampling yang digunakan dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik analisis data diuji dengan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t dan F) dan koefisien determinasi yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 25.

Hasil penelitian ini merumuskan bahwa persamaan regresi berganda adalah $KP = 3,058 + 0,146RP + 0,473PK + 0,242KP + e_i$. dalam uji t menunjukkan bahwa Reputasi Perusahaan berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Pelayanan Kurir, Dan Kecepatan Pengiriman berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Uji F menunjukkan Reputasi Perusahaan, Pelayanan Kurir, Dan Kecepatan Pengiriman secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,691 atau 69,1% artinya kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh Reputasi Perusahaan, Pelayanan Kurir, Dan Kecepatan Pengiriman sebesar 69,1%, sedangkan sisanya 30,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya seperti harga ongkir dan faktor emosional yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Reputasi Perusahaan, Pelayanan Kurir, Dan Kecepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

IRVIONI FERBINA BR GINTING 210110006, 2025 "THE INFLUENCE OF COMPANY REPUTATION, COURIER SERVICE, AND DELIVERY SPEED ON CUSTOMER SATISFACTION AT JALU NUGRAHA EKAKURIR (JNE) SIMPANG PEMDA 3 MEDAN SELAHANG"

Supervisor: Darwis Tamba, SE, MSi

This study aims to examine and analyze the influence of company reputation, courier service, and delivery speed on customer satisfaction. Data collection was conducted through questionnaires and documentation. The total population of goods/package deliveries was 5,953 people. Using the Slovin sampling technique, the sample size for this study was 98 people. The sampling technique used was purposive sampling. Data analysis techniques were tested using validity, reliability, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (t-test and F-test), and coefficient of determination, all conducted using SPSS 25 software.

The results of this study formulated the multiple regression equation as $KP = 3.058 + 0.226RP + 0.473PK + 0.242KP + ei$. The t-test showed that company reputation, courier service, and delivery speed had a positive and significant effect on customer satisfaction. The F-test showed that company reputation, courier service, and delivery speed simultaneously had a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) was 0.691, or 69.1%. This means that customer satisfaction can be explained by company reputation, courier service, and delivery speed by 69.1%, while the remaining 30.9% is influenced by other variables such as shipping costs and emotional factors not examined in this study.

Keywords: Company Reputation, Courier Service, Delivery Speed, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir “Skripsi” ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah “Pengaruh Reputasi Perusahaan, Pelayanan Kurir, Dan Kecepatan pengiriman Terhadap kepuasan Pelanggan Pada Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Simpang Pemda 3 Medan Selayang”. Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini telah banyak mendapat bimbingan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas.
2. Bapak Dr. Kornel Munthe selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Ibu Dr. Miska Irani Br Tarigan, MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas. Sekaligus penguji pertama penulis yang telah memberikan saran dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Darwis Tamba, SE, MSi sebagai dosen pembimbing skripsi penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan dan dukungan selama penulisan skripsi ini..

5. Ibu Ayu Theresia Hutaaruk, S.MM selaku dosen penguji kedua penulis yang telah memberikan saran dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas yang telah banyak memberikan pengajaran dan pengetahuan kepada penulis.
7. Teristimewa kepada Orang tua tercinta saya Bapak Irvanta gintingd an Ibu Emnita br surbakti, yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa, kasih sayang. Sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Saya sadar bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua, skripsi ini adalah persembahan untukmu dari putri pertamamu yang saat ini sudah tumbuh dewasa awal perkuliahan dan sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada adik tersayang saya (Marsya Serina Br Ginting), yang selalu menguatkan penulis melalui doa, perhatian, kasih sayang, serta dukung dalam menyelesaikan studi ini. Terkhusus adik tercintaku (Alm.Rajel Dofajai Ginting) yang telah pergi lebih dulu. Kehadiranmu dalam hidupku adalah anugerah yang tak ternilai, dan setiap kenangan bersamamu akan selalu terukir dalam hatiku.
9. Kepada teman saya Nurilia Halawa yang telah bersama-sama dalam mengerjakan skripsi ini dan saling membantu.
10. Kepada teman-teman Manajemen grup A stambuk 2021 yang telah mendukung dan memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran dari seluruh pihak guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, terutama bagi penulis. Tuhan Yesus Memberkati.

Medan, 16 Oktober 2025

IRVIONI FERBINA BR GINTING

210110006



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Proses Pemasaran	13
2.3 Konsep Pemasaran	13
2.4 Tujuan dan Fungsi Pemasaran	15
2.4.1 Tujuan Pemasaran	15
2.4.2 Fungsi Pemasaran	16
2.5 Bauran Pemasaran	18
2.6 Reputasi Perusahaan	19
2.6.1 Pengertian Reputasi	19
2.6.2 Peran Reputasi Perusahaan	20
2.6.3 Indikator Reputasi Perusahaan	22
2.7 Pelayanan Kurir	23
2.7.1 Pengertian Pelayanan Kurir	23
2.7.2 Indikator Pelayanan Kurir	24
2.7.3 Peran Pelayann Kurir	26
2.8. Kecepatan Pengiriman	28
2.8.1 Pengertian Kecepatan Pengiriman	28
2.8.2 Indikator Kecepatan Pengiriman	30
2.8.3 Peran Kecepatan Pengiriman	31
2.9 Kepuasan Pelanggan	32
2.9.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2.9.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan	33
2.6.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	34

2.10 Kerangka Berpikir	35
2.10.1 Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Keputusan Pelanggan	36
2.10.2 Pengaruh Pelayanan Kurir Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.10.3 Pengaruh Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
2.11 Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	44
3.3. Operasionalisasi Variabel	45
3.4. Skala Pengukuran Variabel.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.6.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Reabilitas	48
3.6.3 Uji Asumsi klasik	49
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.7 Uji Hipotesis.....	52
3.2.1 Uji Persial (Uji t)	53
3.2.2 Simulta (Uji F).....	54
3.8. Koefisien Determinasi	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	56
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan (JNE).....	57
4.1.3 Logo PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir	58

4.1.4 Nilai-Nilai Perusahaan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE	60
4.1.5 Struktur PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	60
4.1.5 Produk PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	65
4.2 Gambaran umum responden	66
4.3 Tanggapan Responden	68
4.3.1 Tanggapan Responden Tentang reputasi perusahaan	68
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang pelayanan kurir	70
4.3.3 Tanggapan Responden Tentang kecepatan pengiriman	71
4.3.4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan pelanggan	73
4.4 Hasil Penelitian	74
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Parsial	74
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan	80
4.5 Uji Asumsi Klasik	81
4.5.1 Uji Normalitas	82
4.5.2 Uji Multikolinieritas	84
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	85
4.5.4 Uji Autokorelasi	86
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	87
4.7 Hasil Hipotesis	88
4.7.1 Uji Parsial (Uji t)	88
4.7.2 Uji Simultan (Uji F)	90
4.8 Koefisien Determinasi	90
4.8 Pembahasan	91

4.7.1 Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada JNE Simpang Pemda 3 Medan Selayang ...	91
4.7.2 Pengaruh Pelayanan Kurir Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Simpang Pemda 3 Medan Selayang	92
4.8.3 Pengaruh Kecepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Simpang Pemda 3 Medan Selayang..	93
4.8.4 Pengaruh Reputasi Perusahaan, Pelayanan Kurir, Kecepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Simpang Pemda 3 Medan Selayang.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 3.1.	Jumlah Populasi	43
Tabel 3.2.	Operasional Variabel	46

Tabel 3.3.	Skala Likert	47
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4.2.	Usia Responden	67
Tabel 4.3.	Jumlah dan Presentase Tanggapan Responden Tentang reputasi perusahaan.	68
Tabel 4.4.	Jumlah dan Presentase Tanggapan Responden Tentang pelayanan kurir	70
Tabel 4.5.	Jumlah dan Presentase Tanggapan Responden Tentang kecepatan pengiriman	71
Tabel 4.6.	Jumlah dan Persentase Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.7.	Case Processing Summary reputasi perusahaan	75
Tabel 4.8.	Reliability Statistics reputasi perusahaan	75
Tabel 4.9.	Item - Total Statistics reputasi perusahaan	75
Tabel 4.10.	Case Processing Summary pelayanan kurir	76
Tabel 4.11.	Reliability Statistics pelayanan kurir	76
Tabel 4.12.	Item - Total Statistics pelayanan kurir	77
Tabel 4.13.	Case Processing Summary kecepatan pengiriman	77
Tabel 4.14.	Reliability Statistics kecepatan pengiriman i	78
Tabel 4.15.	Item - Total Statistics kecepatan pengiriman	78
Tabel 4.16.	Case Processing Summary Kepuasan Pelanggan	79
Tabel 4.17.	Reliability Statistics Kepuasan Pelanggan	79
Tabel 4.18.	Item - Total Statistics Kepuasan Pelanggan	79
Tabel 4.19.	Case Processing Summary Secara Simultan	80
Tabel 4.20.	Reliability Statistics Secara Simultan	80
Tabel 4.21.	Item - Total Statistics Secara Simultan	81
Tabel 4.22.	Uji Normalitas One-Simple Kolmogorov-Smirnov Test	82
Tabel 4.23.	Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.24.	Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel 4.25.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.26.	Hasil Uji Parsial (Uji t)	89
Tabel 4.27.	Hasil Uji Similtan (Uji F)	90
Tabel 4.28.	Hasil Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir	41
Gambar 4.1.	Logo Pt JNE Indonesia	59

Gambar 4.2.	Struktur Organisasi PT. JNE Indonesia	62
Gambar 4.3.	Uji Normalitas (Histogram)	83
Gambar 4.4.	Uji Normlitas (Residual)	83
Gambar 4.5.	Uji Heteroskedastisitas	85



DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran
1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Secara Simultan

2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas reputasi perusahaan
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas pelayanan kurir
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas kecepatan pengiriman
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
7	Hasil Uji Hipotesis
8	Hasil Data Mentah



DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2021). *Marketing Management* (4th European ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education Limited.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Kismono, G. (2011). *Bisnis: Pengantar dan Perkembangannya di Indonesia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). Pearson Education, Inc.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Education Limited.
- Deliyanti, N. (2010). *Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Medan: USU Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Widokarti, E., & Priansa, D. J. (2019). *Manajemen Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.

- Anggoro, M. (2010). *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anggoro, M. (2010). *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widokarti, E., & Priansa, D. J. (2019). *Manajemen Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bandung: Alfabeta.
- Hadiyati, E. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Otniel, A., & Setyanto, R. P. (2023). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Reputasi Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Hadiyati, E. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.
- Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management: Creating Value-Adding Networks* (4th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education, Inc.

- Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management: Creating Value-Adding Networks* (4th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Hadiyati, E. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management: Creating Value-Adding Networks* (4th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sabariah, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen pemasaran jasa: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 26). Bandung: Alfabeta.
- Walker, K. (2010). A systematic review of the corporate reputation literature: Definition, measurement, and theory. *Corporate Reputation Review*, 12(4), 357–387.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (ed. revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 26). Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (ed. revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (ed. revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 26). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 26). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 27). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 27). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 27). Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (ed. 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (ed. 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (ed. 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Winarno, B. (2015). *Metodologi penelitian: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (ed. 27). Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (ed. 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

JURNAL

Austin alexander parhusip dan tika nirmala sari, 2024 “pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan *word of maunt* terhadap minat menggunakan JNE sebagai jasa pengiriman”

Titaniya paputungan, lucky F. tamengkel, Olivia F.C walangitan, 2021 “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT JNE Kotamobagu”

Alexander prayoga, 2024 “pengaruh biaya pengiriman, kecepatan pengiriman, dan akurasi pengitiman terhadap kepuasan pelanggan pada masyarakat pengguna jasa pengiriman JNE Express dikecamatan neglasari”

Hadiyati, R. (2023). *Pengaruh reputasi perusahaan terhadap loyalitas konsumen di era digital*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(2), 45–58.

Hadiyati, R. (2023). *Pengaruh reputasi perusahaan terhadap loyalitas konsumen di era digital*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(2), 45–58.

Nuriyanti, R. (2020). *Analisis kepuasan pelanggan dalam pelayanan jasa kesehatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 8(3), 45–56.

