



Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express di Kota Poso

Lefrand Mango¹, Adolf O. S. Lubalu², Rahmansyah Ismail³
¹²³Universitas Sintuwu Maroso Poso



AFILIASI:

Jurusan Manajemen, Fakultas
Ekonomi Universitas Sintuwu
maroso, Poso, Sulawesi Tengah
Indonesia

EMAIL KORESPONDENSI:

lefrandmango62@gmail.com

RIWAYAT ARTIKEL:

Diterima:

25 Juni 2026

Direvisi:

10 Juli 2026

Disetujui:

20 Juli 2026

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Kota Poso. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan data yaitu observasi, kuisioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel seluruh pelanggan pengguna J&T Express di Kota Poso dengan metode Purposive sampling sebesar 60 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis data nilai koefisien korelasi (Multiple r) sebesar 0,697 dapat diartikan bahwa hubungan (korelasi) variabel Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Keamanan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan ini termasuk kategori kuat Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,486. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa 48,6% dari variabelitas Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Keamanan. Sedangkan variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini sebesar 51,4%.. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Kota Poso. Selanjutnya hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Ketepatan waktu dan Keamanan berpengaruh signifikan, sedangkan Tarif Pengiriman tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Kota Poso.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Keamanan dan Kepuasan Pelanggan.

Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis era modern mengalami perubahan yang sangat pesat, ditandai dengan kemajuan teknologi, perubahan pola pikir masyarakat, serta meningkatkan aktivitas perdagangan berbasis digital. Kondisi tersebut mendorong pelaku usaha untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satu sektor yang mengalami perkembangan signifikan adalah jasa ekspedisi, yang berperan penting dalam mendukung distribusi barang pada aktivitas perdagangan elektronik (e-commerce). J&T Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang banyak dimanfaatkan masyarakat karena menawarkan layanan pengiriman yang cepat, aman, dan efisien.



Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberhasilan perusahaan jasa. Kepuasan pelanggan muncul ketika layanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan pelanggan serta meningkatkan daya saing perusahaan. Dalam industri jasa pengiriman, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan keamanan barang selama proses distribusi.

Ketepatan waktu menjadi salah satu aspek utama yang diperhatikan pelanggan dalam memilih jasa ekspedisi. Pengiriman yang sesuai dengan estimasi waktu akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, tarif pengiriman juga menjadi pertimbangan penting karena pelanggan mengharapkan biaya yang terjangkau dan sebanding dengan kualitas layanan yang diterima. Di sisi lain, keamanan barang selama proses pengiriman juga menjadi faktor yang menentukan kepuasan pelanggan, mengingat pelanggan menginginkan barang diterima dalam kondisi baik, aman, dan sesuai dengan harapan.

Di Kota Poso, J&T Express menjadi salah satu penyedia jasa pengiriman yang banyak digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang. Meningkatkan aktivitas belanja daring menyebabkan kebutuhan terhadap layanan ekspedisi semakin tinggi. Namun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi, seperti keterlambatan pengiriman yang tidak sesuai dengan estimasi waktu, tarif pengiriman yang dinilai kurang kompetitif oleh sebagian pelanggan, serta adanya keluhan mengenai keamanan barang akibat kerusakan paket selama proses pengiriman. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express di Kota Poso.

Pembahasan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Apabila kinerja yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa (Kotler & Armstrong, 2023). Dalam jasa pengiriman, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan keamanan. Ketiga faktor tersebut menjadi pertimbangan utama pelanggan dalam menilai kualitas layanan yang diberikan perusahaan jasa ekspedisi.

Menurut Kharisma et al. (2023), indikator kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : (1) kesesuaian harapan, yaitu terpenuhinya harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima; (2) kepuasan proses, yaitu kepuasan pelanggan selama proses pengiriman berlangsung; dan (3) kepuasan hasil, yaitu kepuasan terhadap kondisi barang yang diterima sesuai harapan.

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan perusahaan dalam mengirimkan barang sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator penting dalam kualitas

pelayanan karena dapat meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa pengiriman (Hutabarat et al., 2024). Semakin tepat waktu proses pengiriman dilakukan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima (Artati & Ernawati, 2022).

Menurut Anggaerni et al. (2024), indikator ketepatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : (1) kesesuaian waktu, yaitu kemampuan perusahaan memenuhi jadwal pengiriman yang telah ditentukan; (2) kecepatan respon, yaitu kemampuan merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat; serta (3) kecepatan proses, yaitu kemampuan menyelesaikan proses pengiriman secara efektif dan efisien.

3. Tarif Pengiriman

Tarif pengiriman merupakan biaya yang dibayarkan pelanggan sebagai kompensasi atas jasa pengiriman barang yang diberikan oleh perusahaan. Besarnya tarif dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti jarak pengiriman, berat barang, serta jenis layanan yang dipilih pelanggan. Penetapan tarif yang sesuai dengan kualitas layanan akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan meningkatkan kepuasan terhadap jasa yang diterima (Arsenata & Ridhawati, 2025). Tarif pengiriman yang kompetitif dan sebanding dengan manfaat yang diperoleh pelanggan dapat mendorong meningkatnya kepuasan pelanggan (Anggraeni et al., 2024).

Menurut Juniariska (2020), indikator tarif pengiriman yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : (1) keterjangkauan tarif, yaitu kemampuan pelanggan dalam membayar biaya pengiriman; (2) kewajaran harga/tarif, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan kualitas layanan yang diterima; dan (3) perbandingan biaya/tarif, yaitu perbandingan tarif pengiriman dengan penyedia jasa pengiriman lainnya.

4. Pengertian Keamanan

Keamanan merupakan salah satu faktor penting yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih jasa pengiriman. Pelanggan mengharapkan barang yang dikirim terlindungi dari risiko kehilangan maupun kerusakan selama proses pengiriman. Oleh karena itu, perusahaan jasa ekspedisi perlu menerapkan sistem keamanan yang efektif untuk menjamin perlindungan barang serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Lubis & Bunahri, 2022). Keamanan yang baik akan memberikan rasa aman kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap jasa pengiriman yang digunakan (Fichan & Narundana, 2022).

Menurut Hussandi (2024), Indikator keamanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : (1) keamanan paket, yaitu perlindungan barang dari kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman; (2) keamanan data, yaitu perlindungan data pelanggan dari penyalahgunaan atau kebocoran; dan (3) sistem pelacakan, yaitu tersedianya sistem pelacakan paket yang akurat dan mudah diakses oleh pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express di Kota Poso.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert sebagai instrumen untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan J&T Express di Kota Poso. yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Penentuan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, meliputi pelanggan yang menggunakan jasa J&T Express, berdomisili di Kabupaten Poso, dan bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan jumlah indikator penelitian, diperoleh sampel sebanyak 60 responden. Data dianalisis dengan program SPSS versi 26. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel berikut ini
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r_{tabel}	Keterangan
Ketepatan Waktu (X_1)	X1-1	0,627	0,2586	Valid
	X1-2	0,609	0,2586	Valid
	X1-3	0,520	0,2586	Valid
	X1-4	0,509	0,2586	Valid
	X1-5	0,735	0,2586	Valid
	X1-6	0,453	0,2586	Valid
Tarif Pengiriman (X_2)	X2-1	0,796	0,2586	Valid
	X2-2	0,576	0,2586	Valid
	X2-3	0,555	0,2586	Valid
	X2-4	0,524	0,2586	Valid
	X2-5	0,457	0,2586	Valid
	X2-6	0,577	0,2586	Valid
Kemanan (X_3)	X3-1	0,735	0,2586	Valid
	X3-2	0,654	0,2586	Valid

	X3-3	0,668	0,2586	Valid
	X3-4	0,597	0,2586	Valid
	X3-5	0,597	0,2586	Valid
	X3-6	0,739	0,2586	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y-1	0,638	0,2586	Valid
	Y-2	0,707	0,2586	Valid
	Y-3	0,708	0,2586	Valid
	Y-4	0,749	0,2586	Valid
	Y-5	0,523	0,2586	Valid
	Y-6	0,657	0,2586	Valid

Sumber: Data diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.4, seluruh butir pernyataan pada variabel ketepatan waktu, tarif pengiriman, keamanan, dan kepuasan pelanggan memiliki nilai corrected item-total correlation lebih besar dari nilai r tabel (0,2586). Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Tingkat <i>Sig</i> Reliabilitas	Keterangan
1	Ketepatan Waktu (X_1)	0,728	0,60	<i>Reliabel</i>
2	Tarif Pengiriman (X_2)	0,730	0,60	<i>Reliabel</i>
3	Kemanan (X_3)	0,765	0,60	<i>Reliabel</i>
	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,763	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data diolah, 2026.

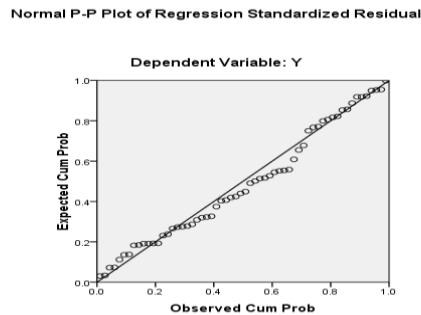
Berdasarkan Tabel di atas seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan Normal P-P Plot disajikan pada Gambar berikut ini

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Gambar tersebut, titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal tersebut menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

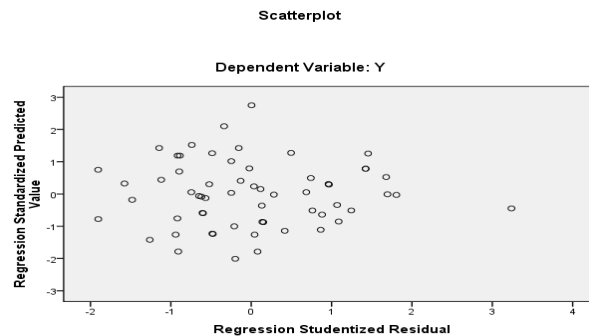
Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant		
Ketepatan waktu	0.606	1.661
Tarif pengiriman	0.798	1.253
Keamanan	0.628	1.593

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel tersebut seluruh variabel memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lefrand Mango, Adolf O. S. Lubalu, Rahmansyah Ismail
Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan
pada J&T Express di Kota Poso



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Gambar tersebut, titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas sehingga memenuhi asumsi klasik.

5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.198	3.231		.680	.499					
Ketepatan Waktu	.453	.143	.390	3.157	.003	.631	.389	.302	.602	1.661
Tarif Pengiriman	.129	.121	.114	1.066	.291	.401	.141	.102	.798	1.253
Keamanan	.344	.128	.324	2.682	.010	.599	.337	.257	.628	1.593

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,198 + 0,453X_1 + 0,129X_2 + 0,344X_3 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien regresi bernilai positif. Variabel ketepatan waktu (X_1) memiliki koefisien sebesar 0,453,

tarif pengiriman (X_2) sebesar 0,129, dan keamanan (X_3) sebesar 0,344. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan, dengan pengaruh terbesar ditunjukkan oleh variabel ketepatan waktu.

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. Change
1	.697 ^a	.486	.458	2.12720	.486	17.639	3	56	.000

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Tarif Pengiriman, Ketepatan Waktu

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Data pada table tersebut, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,697, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan keamanan dengan kepuasan pelanggan berada pada kategori kuat. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,486, yang berarti bahwa 48,6% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan keamanan. Adapun sisanya sebesar 51,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

7. Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	239.450	3	79.817	17.639	.000 ^a
	Residual	253.400	56	4.525		
	Total	492.850	59			

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Tarif Pengiriman, Ketepatan Waktu

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel tersebut, diperoleh nilai F hitung sebesar 17,639 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Kota Poso. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima.

8. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.198	3.231		.680	.499					
Ketepatan Waktu	.453	.143	.390	3.157	.003	.631	.389	.302	.602	1.661
Tarif Pengiriman	.129	.121	.114	1.066	.291	.401	.141	.102	.798	1.253
Keamanan	.344	.128	.324	2.682	.010	.599	.337	.257	.628	1.593

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 26, 2026.

Berdasarkan Tabel tersebut, variabel ketepatan waktu memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 ($< 0,05$) sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel tarif pengiriman memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,291 ($> 0,05$) sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, variabel keamanan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,010 ($< 0,05$) sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis H1 dan H3 diterima, sedangkan H2 ditolak

Kesimpulan

1. Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji F menunjukkan bahwa ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express di Kota Poso. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik ketepatan waktu pengiriman, tarif yang sesuai, serta keamanan barang selama proses pengiriman, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap layanan J&T Express. Hasil penelitian ini memperkuat teori kepuasan pelanggan yang

menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji t menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan J&T Express di Kota Poso sangat memperhatikan ketepatan waktu dalam proses pengiriman barang. Semakin cepat dan tepat waktu paket diterima sesuai estimasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Artati dan Ernawati (2022) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman.

3. Pengaruh Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji t menunjukkan bahwa tarif pengiriman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan J&T Express di Kota Poso tidak menjadikan besarnya tarif sebagai pertimbangan utama dalam menilai kepuasan. Pelanggan cenderung lebih mengutamakan kualitas layanan, terutama ketepatan waktu dan keamanan pengiriman, dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Dengan demikian, meskipun tarif pengiriman bervariasi, hal tersebut tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil uji t menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keamanan dalam proses pengiriman menjadi faktor penting karena pelanggan mengharapkan barang diterima dalam kondisi utuh, tidak rusak, dan tidak hilang. Semakin baik jaminan keamanan yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Fichan dan Narundana (2022) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Anggraeni, O. D., Septianti, E. P., & Siregar, B. W. S. (2024). Pengaruh Tarif dan Kecepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce. *EMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 783–793. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2046>
- An'Nashira, S., Hamdani, A., & Rahman, A. Z. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Pelanggan Ekspedisi J&T. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 5(4), 1048–1057. <https://doi.org/10.59188/JURNALSOSAINS.V5I4.32157>
- Arsenata, Z., & Ridhawati, R. (2025). Perhitungan Tarif Jasa Pada PT Ginta Jasminindo Logistics. *Praktik Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 154–163. <https://doi.org/10.29303/PRAKBIS.V1I1.2721>
- Artati, A., & Ernawati, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Express Kota Bima. *EQUILIBRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1), 58–66. <https://pdfs.semanticscholar.org/7dcc/49e5d9b1f07fac2262bccdd1bbc854fe38cc.pdf>

- Dachi, A. S., Kristina, S., & Setiawati, M. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan oleh Konsumen dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang di Era Pandemi Covid-19. *Journal Engineering in Industrial System*, 1(1), 118–131. <https://journal.ithb.ac.id/index.php/EIS/article/view/663>
- Fichan, M. R., & Narundana, V. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keamanan, Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Ojek Online di Bandar Lampung. *SINOMIKA JOURNAL: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 635–644. <https://doi.org/10.54443/SINOMIKA.V1I3.328>
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Saidar, W. S., Putriyani, & Ardi, F. S. (2025). Strategi Inovasi dan Kewirausahaan dalam Membangun Keunggulan Bersaing di Era Digital : Sebuah Tinjauan Literatur. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(04), 3031–9498. <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/1715>
- Siburian, A. N. S., & Sukati, I. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Daya Saing dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Batam. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(6), 584–595. <https://pdfs.semanticscholar.org/8855/bfe65d3c6a9564d92d24a31d585912a1f05f.pdf>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Tamrin, M., Tukinah, U., & Putri, D. A. (2024). Determinan Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JURNAL CAPITAL : Kebijakan Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 116–136. <https://doi.org/10.33747/CAPITAL.V6I1.206>
- Tjiptono, F. (2022). *Service, Quality & Satisfaction* (3th ed.). Penerbit Andi.
- Utomo, W. T., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 41–52. <https://doi.org/10.30787/JIEMBI.V2I1.1408>