

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KETEPATAN WAKTU
PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pelanggan J&T Grati Pasuruan)**

Taufiqul Huda, Sri Nuringwahyu, Ainul Chanafi

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
LPMM Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, Indonesia
E-mail: veckmuhammad2@gmail.com*

ABSTRAK

Tujuan dari adanya penelitian ini dilaksanakan guna mencari bagaimana pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman serta fasilitas kepada kepuasan pelanggan di J&T Grati Pasuruan), secara parsial dan simultan. Jenis dari penelitian yang dipakai yaitu kuantitatif. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dipakai. Populasi yang digunakan meliputi pengguna jasa J&T Grati Pasuruan sebanyak 400 pelanggan, dan penggunaan sampel yaitu 99 responden. Hasil dari penelitian yaitu kualitas pelayanan (X1) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan (Y). Waktu pengiriman (X2) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan (Y), dan fasilitas (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan (Y). Uji F yang telah dilakukan menunjukkan kualitas pelayanan, kecepatan pengiriman dan pemasangan secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien determinasi memberikan nilai sebanyak 43,7% variabel kepuasan pelanggan (Y).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, J&T

ABSTRACT

The purpose of this research was carried out to find out how the influence of service quality, timely delivery and facilities on customer satisfaction at J&T Grati Pasuruan), partially and simultaneously. The type of research used is quantitative. Questionnaire is the data collection technique used. The population used includes J&T Grati Pasuruan service users as many as 400 customers, and the sample used is 99 respondents. The results of the study are service quality (X1) which has a positive and significant influence on customer satisfaction (Y). Delivery time (X2) has a positive and significant impact on customer satisfaction (Y), and facilities (X3) have a positive and significant impact on customer satisfaction (Y). The F test that has been carried out shows that service quality, delivery speed and installation simultaneously have a positive and significant impact on customer satisfaction. The test results for the coefficient of determination give a value of 43.7% for the customer satisfaction variable (Y).

Keywords: Service Quality, Timely Delivery, Facilities, Customer Satisfaction, J&T

PENDAHULUAN

Bisnis yang berjalan di industri jasa ialah bisnis yang sangat sering dijumpai di Indonesia. Jasa pengiriman barang dan kurir adalah salah satu dari sekian banyak usaha jasa. Usaha jasa pengiriman barang dan kurir adalah bisnis yang bisa bertahan di Indonesia. Di era sekarang, jasa pengiriman barang semakin mengalami pertumbuhan, dari yang melayani bisnis domestik maupun internasional, maupun kualitas pelayanan yang diberikan. Jasa pengiriman adalah salah satu jenis layanan publik yang memberikan kemudahan pengiriman barang secara aman antar kota dan dikenakan biaya dari penyedia layanan. Pengiriman bisa berupa hardfile, barang-barang perlengkapan dan kebutuhan, barang elektronik, dan lain-lain. Untuk menunjang keberhasilan pengiriman, transportasi yang dipakai bisa berupa angkutan jalan, laut serta udara. Faktor penting dalam memutuskan sarana transportasi yang dipakai mengantarkan barang yaitu jarak. Banyak perusahaan pelayaran yang berekspansi di Indonesia, seperti PT Pos Indonesia, JNE, J&T Express, TIKI, DHL dan lain-lain. J&T Express mempunyai hal yang dapat diunggulkan secara kompetitif yang mana hal tersebut tidak dapat dianggap enteng oleh pesaing. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan J&T Express menjangkau sebagian besar wilayah Indonesia dengan layanan pengiriman kurang dari 2 tahun. Ada hampir 100 pusat parsel (gerbang) yang dilengkapi secara profesional di seluruh Indonesia, selain lebih dari empat ribu stasiun kerja, tiga puluh ribu lebih personel terlatih, serta ribuan kendaraan untuk menunjang layanan pengiriman.

J&T Express ialah instansi pengiriman ekspres yang mana menyediakan pelayanan pengiriman barang-barang di seluruh Indonesia. J&T Express adalah instansi yang pertamakali menawarkan jasa pelayanan pengambilan parsel door-to-door gratis.

Antar jempout gratis bisa didapatkan pelanggan kapanpun dan dimanapun lewat smartphone, web serta call center terkait informasi, pengaduan dan klaim. (Harahap, 2021).

Agar hubungan pelanggan bertahan lama, pengirim barang harus didasarkan pada puas tidaknya pelanggan. Kepuasan pelanggan ialah sebuah pengalaman yang dirasakan (kinerja atau hasil) dibandingkan dengan harapan. Dengan demikian, tergantung pada kesenjangan antara hasil yang diterima dan harapan tersebut tingkat kepuasan pelanggan bisa diukur. Para pelanggan dapat merasakan tingkat puasnya secara keseluruhan, ketika kinerja memenuhi keinginan konsumen, mereka bisa puas, dan ketika produk lebih dari yang diharapkan oleh para konsumen, konsumen bisa memperoleh kepuasan (Sunnyoto, 2018).

Pemilihan objek di J&T Express Grati Pasuruan dikarenakan beberapa fenomena yang terjadi pada J&T Express ini antara lain :

- 1) Kualitas layanan, barang ini rusak setelah menerima paket, pelanggan menerima paket dalam kondisi cacat setelah pengiriman asli.
- 2) Hormati tenggat waktu, klaim paket yang datanganya telat daripada waktu yang sudah ditentukan.
- 3) Kurangnya fasilitas dan perlengkapan seperti tempat duduk untuk pelanggan hanya sedikit dan lahan parkir yang kecil.
- 4) Kepuasan pelanggan didasarkan pada kualitas layanan, kecepatan dan kenyamanan yang telah disebutkan.

Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas memberikan dampak yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan

terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan?

3. Apakah Ketepatan Waktu Pengiriman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan?
4. Apakah Fasilitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan.
4. Mengetahui bagaimana pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan

TINJAUAN PUSTAKA

1. Perilaku Konsumen

Salah satu dari perilaku manusia sehingga tidak bisa dipisahkan dari manusia itu sendiri ialah didefinisikan sebagai perilaku konsumen. Didalam studi mengenai perilaku konsumen, tujuannya adalah untuk menggali informasi mengenai bagaimana trend atau selera dari para pelanggan yang selalu berubah-ubah untuk memberikan pengaruh kepada mereka supaya memiliki kesediaan untuk membeli bproduksi dan jasa. Menurut Sheth & Mittal (dalam Tjiptono, 2018) perilaku konsumen ialah suatu aktifitas fisik dan mental yang dilakukan oleh para konsumen serta pelanggan bisnis untuk memperoleh suatu keputusan

untuk membeli dan memakai produk dan jasa.

2. Kualitas Pelayanan

Didefinisikan mengenai kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2019:167), kualitas bisa dikatakan sebagai takaran seberapa sempurna produk dan jasa dari segi kualitas, bentuk, serta seberapa konsisten dari kualitas yang diberikan. Menurut Gummesson, Tjiptono dan Chandra (2018:19) menunjukkan bahwa jasa adalah “sesuatu yang bisa digunakan untuk diperjualbelikan, akan tetapi bukan hal yang dapat dibeli dan dijual”. Jadi, jasa dikatakan sebagai sesuatu yang dapat dipertukarkan dengan jual beli, tetapi tidak dapat dilihat secara fisik. Menurut Lewis dan Boom Tjiptono dan Chandra (2019:182), kualitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh pelayanan yang diberikan untuk pelanggan dan apakah pelayanan tersebut sudah memenuhi dengan apa yang pelanggan harapkan.

Indikator yang bisa dipakai, menurut Tjiptono, (2018:284) adalah:

1. Ketanggapan
2. Keandalan
3. Empati

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2018:39), dapat didefinisikan mengenai kepuasan pelanggan ialah salah satu hal paling penting bagi perusahaan serta pelanggan dari perusahaan itu untuk waktu yang lama. Kepuasan pelanggan Menurut Tjiptono (2018:146), ialah rasa puas atau tidaknya seseorang setelah menggunakan dan membandingkannya dengan ekspektasi mereka sebelum menggunakan produk tersebut.

Indikator yang digunakan yaitu, menurut Tjiptono (2018:105):

1. Harapan yang sesuai
2. Bersedia untuk berkunjung lagi

3. Bersedia untuk memberikan rekomendasi

4. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pengiriman bisa didefinisikan yaitu tepatnya pengiriman datang ke konsumen dan kepastian barang yang dipesan bisa datang ke alamat tujuan, sehingga selalu mendapatkan kepercayaan dan loyalitas dari pelanggan (Handoko, 2018:233. Menurut Yazid dalam Huda (2019:133) Untuk beberapa instansi yang kegiatannya tergolong dalam usaha jasa, waktu ialah salah satu batasan dalam proses produksi, jika waktu tidak dimanfaatkan secara maksimal maka akan mengalami kerugian. Begitu pula sebaliknya, jika permintaan terlalu tinggi, mereka tidak dapat memenuhi permintaan tersebut. Indikator yang digunakan menurut Handoko (2018:236) yaitu:

1. Tepat atau tidaknya dalam pengiriman barang
2. Tepat atau tidaknya instansi dalam menetapkan barang sesuai jadwal yang telah ditentukan
3. Ketepatan dalam menempuh waktu

5. Fasilitas

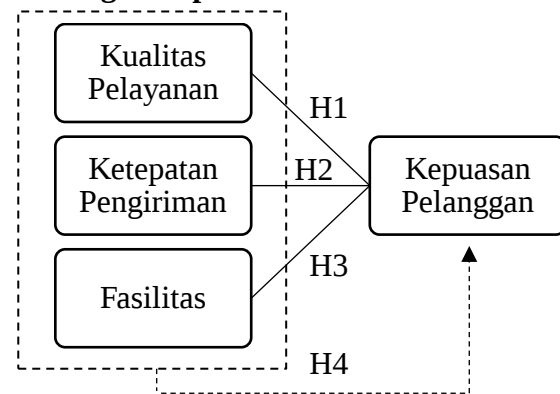
Fasilitas ialah hal yang ada di sebuah produk atau jasa yang bisa ditambah atau di hilangkan tanpa merubah kualitas produk atau jasa itu sendiri. Fasilitas juga jadi hal yang jadi pembeda suatu program dengan kompetitor lainnya (Lupiyoadi, 2019). Fasilitas adalah segala sesuatu yang ditawarkan perusahaan kepada para pelanggan yang bisa membuat para pelanggan merasa nyaman, aman, mudah dan puas (Kotler, 2018). Menurut Tjiptono dalam Putranto, fasilitas ialah suatu hal yang memiliki daya fisik yang mana hal tersebut harus ada sebelum adanya pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Fasilitas juga bisa berwujud apa saja yang bisa

membuat pelanggan mudah untuk merasa puas (Putranto, 2018)

Indikator Fasilitas yaitu (Tjiptono, 2018):

1. Pertimbangan/perencanaan spesial
2. Perlengkapan/bacaan
3. Penataan lighting dan warna
4. Kata-kata atau pesan ditunjukkan atau ditampilkan dengan efek grafis.
5. Unsur-unsur yang mendukung

Kerangka Hipotesis



Keterangan:

Secara parsial : Garis lurus ———

Secara simultan : Garis putus-putus - - - -

H1: Kualitas layanan, kecepatan pengiriman, dan fasilitas semua memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H2: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H3: Kecepatan pengiriman mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H4: Fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi Dan Sampel

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dan menggunakan random sampling sebagai teknik pengambilan sampel yang sampelnya berjumlah 99 responden dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Uji yang dipakai ialah uji validitas dan reliabilitas. Uji normalitas, uji multikolinearitas, uji varian berganda

analisis regresi linier, uji parsial dan simultan dan koefisien determinasi sebagai teknik analisis data.

PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Uji validitas
Besaran r hitung pada item-item tersebut $> r$ tabel 0,195. Sehingga dikatakan valid.
2. Uji reliabilitas
Variabel-variabel tersebut menunjukkan Cronbach Alpha $> 0,60$. Maka variabel yang dipakai adalah valid.

Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas
Didapat nilai Sig. pada hasil uji statistik, menunjukkan signifikasi $0,151 > 0,05$. Maka penyebaran data dikatakan normal.
2. Uji Multikolinieritas
Didapat nilai VIF < 10 dan tolerance $> 0,1$ disimpulkan tidak ada multikolinieritas pada data.
3. Uji Heteroskedastisitas
Diperoleh nilai signifikasi seluruh variabel $> 0,05$, sehingga tidak ada masalah heteroskedastisitas
4. Regresi linier berganda. Setelah dilakukan analisis, didapat persamaan regresi:
$$Y = 9.379 + 0.206 X_1 + 0.095 X_2 + 0.413 X_3 + e.$$
5. Uji hipotesis
 - a. Uji t. Seluruh variabel memiliki t hitung $> t$ tabel serta sig. $> 0,05$, sehingga seluruh variabel X memberikan pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Y .
 - b. Uji F. Nilai F hitung $> F$ tabel, maka jika diuji bersamaan, semua variabel X mendapat pengaruh positif dan signifikan pada Y .

6. Koefisien determinasi. Dari nilai R^2 , variabel X terhadap Y berpengaruh sebesar 41,9%.

Pembahasan

1. Pengaruh X_1 terhadap Y

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh dengan penjelasan bahwa hasil nilai t hitung memiliki nilai positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Grati Pasuruan. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa H_2 yang diterima. Yang mana hal itu sejalan sama teori dari Tjiptono mengenai kualitas pelayanan, yaitu alat ukur untuk mengukur seberapa bagus pelayanan dari instansi yang diberikan kepada para pelanggan yang dapat tercapai berdasarkan keinginan para pelanggan. Artinya bahwa sesuai harapan pelanggan ini bisa dideskripsikan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Pengaruh X_2 terhadap Y

Ketepatan waktu pengiriman dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh dengan penjabaran bahwa hasil t -value yang dihitung memiliki nilai positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Grati Pasuruan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yaitu memenuhi batas waktu pengiriman memberikan pengaruh yang signifikan kepada kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian tersebut sama dengan teori Handoko mengenai produk yang dikirim tepat waktu serta jaminan produk yang dipesan konsumen tetap aman hingga tujuan menjadi tulang punggung bisnis sehingga dapat terus meraih kepercayaan dan loyalitas konsumen. Artinya kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen dapat digambarkan sebagai kepuasan konsumen.

3. Pengaruh X_3 terhadap Y

Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Penjelasan nya ialah bahwa nilai t hitung menunjukkan nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Grati Pasuruan. Oleh sebab itu disimpulkan bahwa H4 diterima yaitu fasilitas menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian itu sejalan sama teori dari Berry dan Clark dengan pernyataan semakin bagus fasilitas yang ada di perusahaan untuk diberikan ke para pelanggannya, maka semakin puas juga pelanggan dengan perusahaan itu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Ditinjau dari hasil penelitian serta pembahasan tentang kualitas pelayanan, kecepatan pengiriman dan fasilitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di J&T Grati, ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, kecepatan pengiriman serta fasilitas memberikan pengaruh secara simultan kepada kepuasan pelanggan J&T Grati.
2. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan bagi pelanggan J&T Grati
3. Pengiriman cepat memberikan pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan bagi pelanggan J&T Grati
4. Fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan J&T Grati

Keterbatasan

Dalam penelitian ini, penulis mengikuti proses keilmuan yang benar, akan tetapi masih ada beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Keterbatasan waktu, variabel yang dipakai ialah hanya Kualitas Pelayanan, Waktu Pengiriman dan fasilitas untuk variabel independen dan Kepuasan Pelanggan untuk variabel dependen. Oleh karena itu variabel

yang lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan tidak disebutkan didalam penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan terbatas dengan hanya melibatkan sebanyak 99 responden dari pelanggan J&T Grati
3. Penelitian ini hanya dilakukan selama tiga bulan

Saran

Ditinjau dari pembahasan di atas, masih terdapat banyaknya keterbatasan yang harus terus dibenahi. Saran yang bisa diberikan oleh peneliti antara lain:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Kualitas layanan (X1). Untuk J&T Grati Pasuruan, berdasarkan nilai alokasi hasil respon responden terhadap item nilai tertinggi "X1.5" yaitu 4.646, J&T Grati Pasuruan disarankan untuk menjaga konsistensi dalam perawatan dan perhatian individu. Sedangkan berdasarkan nilai delivery terendah yaitu faktor "X1.1" sebesar 4,282 yang menunjukkan bahwa daya tanggap perlu ditingkatkan untuk memenuhi permintaan pelanggan.
 - b. Waktu pengiriman (X2). Untuk J&T Grati Pasuruan, berdasarkan nilai atribusi tanggapan responden terhadap item "X2.5" dengan nilai tertinggi 4.777, J&T Grati Pasuruan merekomendasikan untuk konsisten dalam pengiriman tepat waktu agar pelanggan tidak perlu menunggu lama. Sedangkan berdasarkan nilai pengiriman terendah, faktor "X2.2" adalah 4.303 yang artinya perkiraan waktu kedatangan paket perlu diperbaiki agar lebih konsisten dan akurat.
 - c. Fasilitas (X3). Untuk J&T Grati Pasuruan, berdasarkan sebaran nilai tanggapan responden terhadap item "X3.3" dengan nilai tertinggi 4.596, J&T Grati

Pasuruan menyarankan agar konsisten menerapkan tata pencahayaan dan warna ruangan agar enak dilihat. Sedangkan berdasarkan nilai sebaran terendah yaitu faktor “X3.1” sebesar 4,333 yang berarti warna dan desain interior ruangan perlu diperbaiki agar terlihat lebih bersih dan menyenangkan.

2. Peneliti Selanjutnya

- a. Agar hasil penelitian dapat diterapkan dengan luas, diharapkan bagi peneliti selanjutnya objek penelitian tidak hanya pelanggan J&T Kota Pasuruan saja
- b. Peneliti selanjutnya disarankan agar metode penelitian dilakukan dengan menggabungkan kuisioner dengan wawancara untuk mengumpulkan informasi data. Hal ini dilakukan supaya menghasilkan informasi data lebih akurat
- c. Dibandingkan dengan harapan untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya penelitian tidak hanya dilakukan dengan variabel penelitian ini saja, tetapi sebaiknya menambah variabel dan memperluas objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, Henry. 2019. *Consumer Behavior* 6th Edition. New York: Thomson-Learning.
- Afandi, Yazid. *Fiqih Muamalah dan Implementasi dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Logung Printika, 2016.
- Dewantoro, Dikaprio., Aryani, Lina., Marzuki, Faisal. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne*. Prosiding BIEMA. Volume 1, 2020, Hlm. 278 – 293.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan v Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutabarat, E dan Manullang, M. (2017). *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Harahap, M. I. (2021). *Entrepreneur Camp*, from Cara Jemput Paket J&T, Tak Perlu Keluar Rumah [Internet], Available from : <https://entrepreneurbcamp.id/>.
- Handoko, Hani. (2018). *Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Haryanto, Resty Avita. (2013). *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mc'Donald Manado*. Jurnal EMBA. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473.
- Kotler, Philip., Gary, Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 16 edition. Pearson, New Jersey.
- Khodijah, Siti., & Saino. (2018) *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Jasa Kapal Roro Gili Iyang Rute Bawean-Paciran*. Jurnal Ekonomi.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, “Manajemen Pemasaran Jasa”, Edisi Dua, Salemba Empat, Jakarta, 2011.
- Nasution, Julia Ramadani, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2014 UIN Sumatera Utara, Skripsi*. (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : Medan, 2019)

- Musanto,T. (2004) Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2.
- Philip, Kotler, Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran, (Jakarta: PT.Erlangga,2017), Hlm. 146.
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen studi kasus pada konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta”. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma. 2016
- Sunyoto, Danang. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Buku Seru. Jakarta.
- Suwardi (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. ,Jurnal Pengembangan Humaniora,Vol 11 (1).
- Sugiyono, 2011. Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono (2019). Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- Sakti, B.S., Mahfudz (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). Jurnal Manajemen. Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018.
- Tjiptono, Fandy, “Pemasaran Jasa. Penerbit”, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta 2018.
- Tjiptono, Fandy. (2012), Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. CV Andi Offset. Yogyakarta.