

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN"**

(Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



MIRZHA ZHULFY ZAINTRA

2019.69.10.0146

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2023**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN”**

(Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



Mirzha Zhulfy Zaintara

2019.69.10.0146

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan)

Disusun oleh : Mirzha Zhulfy Zaintara
NIM : 2019.69.10.0146
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Di depan penguji

Pasuruan, 09 Agustus 2023 .

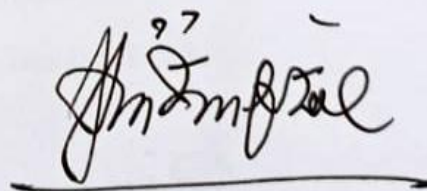
Menyetujui.

Ka. Prodi Adm.Bisnis



Nur Ajizah, S.Sos., M.AB
NIP.Y. 0691502001

Pembimbing,



Drs. Eko Agus Alfianto, S.Sos., M.AB.
NIP.Y 0690403012

::

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA
PASURUAN, PADA:

HARI : Sabtu
TANGGAL : 12 Agustus 2023
JAM : 12.00
JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan
Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi kasus pada konsumen pengguna jasa
pengiriman barang (J&T) di Pandaan)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI

Dr. H. Kholid Murtadlo, SE, M.E
NIP.Y. 0690203006

ANGGOTA PENGUJI

Nur Ajizat, S.Sos., M.AB
NIP.Y. 0691502001

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



(Dr. Any Urwatul W., S.Sos., M.AB)
NIP.Y. 0691103037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mirzha Zhulfy Zaintara
Nim : 2019.69.10.0146
Fakultas : Ilmu Sosian Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan.



Mirzha Zhulfy Zaintara

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu yang sangat saya cintai. Terimakasih atas segala do'a, nasehat dan dukungannya tanpa kalian saya tidak akan pernah ada di titik ini.
2. Dosen pembimbing, Bapak Drs. Eko Agus Alfianto, S.Sos., M.AB. Terimakasih atas waktu dan tenaganya selama membimbing saya serta telah bersedia saya repotkan selama ini.
3. Teman-teman Administrasi Bisnis 2019. Terimakasih telah memberikan support agar kita dapat memiliki gelar S.AB bersama-sama walaupun kita tidak bisa berjumpah karena pandemi ini.

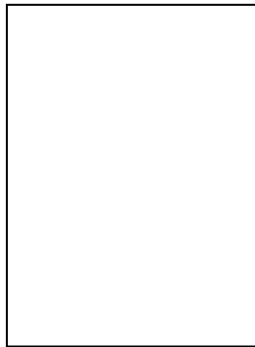
Hanya karya sederhana dan Terimakasih yang bisa saya persembahkan, semoga kita semua senantiasa diberikan perlindungan-Nya. Amin yarabbal 'alamin.

MOTTO

Punya Apa...?
Bisa Apa...?
Kalau tidak Punya dan Bisa,
Paling tidak Mau Apa...?

CURRICULUM VITAE

Nama : Mirzha Zhulfy Zaintara
NIM : 2019.69.10.0146
Tempat dan Tanggal Lahir :
Alamat : Dsn. Sidokatut RT/RW 002/001 Ds. Ketanireng
Kec. Prigen Kab. Pasuruan
Pendidikan :



RINGKASAN

Mirzha Zhulfy Zaintara. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta 27 Juni 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan (*Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan*)”.

Tujuan dari penelitian ini untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui sebar kuesioner atau angket kepada 100 konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dengan melakukan perhitungan software SPSS 23 yang mana data tersebut akan diuraikan, dianalisis, dan dibahas guna menjawab dan membuktikan hipotesa yang diajukan. Berdasarkan hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan. Sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pelanggan.

SUMMARY

Mirzha Zhulfy Zaintara. *Yudharta University Business Administration Study Program June 27, 2023. "The Influence of Service Quality, Facilities and Timeliness on Customer Satisfaction (Case study on consumers using goods delivery services (J&T) in Pandaan)".*

The purpose of this study was to see the effect of service quality, facilities and timeliness on customer satisfaction at PT. Global Jet Express (J&T) in Pandaan. This study used a quantitative research approach with data collection techniques by distributing questionnaires to 100 consumers. The data analysis method used is Multiple Linear Regression analysis by calculating the SPSS 23 software in which the data will be described, analyzed, and discussed in order to answer and prove the proposed hypothesis. Based on the research results, the Service Quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction, the Facilities variable has a significant effect on Customer Satisfaction and Timeliness has a significant effect on Customer Satisfaction at PT. Global Jet Express (J&T) in Pandaan. While simultaneously the Quality of Service, Facilities and Timeliness have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities and Timeliness and Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Petunjuk, Rahmat, dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan (*Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan*)”** tanpa ada halangan apapun sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis program S1 Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.

Saya menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa juga saya mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyusun Skripsi ini, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, SE, M.E, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Dr. Any Urwatul W., S.Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB, selaku Kaprodi Administrasi Bisnis.
4. Bapak Drs. Eko Agus Alfianto, S.Sos., M.AB, selaku Dosen Pembimbing.

5. Orang tua tercinta yang selalu setia mendorong dan memotivasi selama penyusunan Skripsi.
6. Teman-teman yang setia membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penulisan maupun tata bahasa. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan wawasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata saya berharap Skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Pasuruan, 27 Juni 2023

Penyusun,

Mirzha Zhulfy Zaintara
2019.69.10.0146

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
CURRICULUM VITAE	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9

1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teoritik.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Bauran Pemasaran Jas	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Fasilitas.....	16
2.1.5 Ketepatan Waktu	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.3.3 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4 Model Hipotesis.....	36
2.5 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3.1 Variabel	38

3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1 Populasi Penelitian	43
3.4.2 Sampel Penelitian.....	44
3.5 Metode Pengumpulan Data	46
3.6 Instrumen Penelitian	46
3.7 Teknik Analisa Data.....	47
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	47
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian.....	47
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.7.4 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Linear Berganda	52
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Penyajian Data.....	54
4.2 Gambaran Umum Perusahaan	54
4.2.1 Visi dan Misi PT. Global Jet Express (J&T)	56
4.3 Gambaran Umum Responden.....	57
4.3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia	58
4.3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.4 Hasil Analisis Deskriptif	59
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	59

4.4.2 Variabel Fasilitas	62
4.4.3 Variabel Ketepatan Waktu	65
4.4.4 Variabel Kepuasan Pelanggan	67
4.5 Hasil Uji Instrumen Penelitian	72
4.5.1 Uji Validitas	72
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.6.1 Uji Normalitas	76
4.6.2 Uji Multikolinearitas	77
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	79
4.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
4.7 Hasil Uji Signifikansi Regresi Linier Berganda	82
4.7.1 Uji Parsial (Uji t)	82
4.7.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	85
4.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	86
4.9 Pembahasan	87
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.9.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	89
4.9.3 Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.9.4 Pengaruh Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96

5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala dan Pernyataan	46
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	58
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Fasilitas	62
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu.....	65
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Fasilitas	73
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu	74
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	75
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	80
Tabel 4.16 Uji Regresi Linear Berganda.....	81
Tabel 4.17 Uji t Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel 4.18 Uji t Fasilitas	84

Tabel 4.19 Uji t Ketepatan Waktu.....	84
Tabel 4.20 Uji Simultan	85
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian Terdahulu	24
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian Terdahulu	25
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian Terdahulu	26
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian Terdahulu	26
Gambar 2.5 Kerangka Penelitian Terdahulu	27
Gambar 2.6 Kerangka Penelitian Terdahulu	28
Gambar 2.7 Kerangka Penelitian Terdahulu	28
Gambar 2.8 Kerangka Penelitian Terdahulu	29
Gambar 2.9 Kerangka Penelitian Terdahulu	30
Gambar 2.10 Model Hipotesis	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output SPSS Uji Normalitas	102
Lampiran 2 Output SPSS Uji Multikolinieritas	102
Lampiran 3 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	102
Lampiran 4 Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda	103
Lampiran 5 Output SPSS Uji t Kualitas Pelayanan	103
Lampiran 6 Output SPSS Uji t Fasilitas.....	103
Lampiran 7 Output SPSS Uji t Ketepatan Waktu	103
Lampiran 8 Output SPSS Uji Simultan.....	104
Lampiran 9 Output SPSS Uji Koefisien Determinasi	104
Lampiran 10 Output SPSS Kuesioner Penelitian.....	105

RINGKASAN

Mirzha Zhulfy Zaintara. Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta 27 Juni 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan (*Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan*)”.

Tujuan dari penelitian ini untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui sebar kuesioner atau angket kepada 100 konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dengan melakukan perhitungan software SPSS 23 yang mana data tersebut akan diuraikan, dianalisis, dan dibahas guna menjawab dan membuktikan hipotesa yang diajukan. Berdasarkan hasil penelitian variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan. Sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu dan Kepuasan Pelanggan.

SUMMARY

Mirzha Zhulfy Zaintara. Yudharta University Business Administration Study Program June 27, 2023. *"The Influence of Service Quality, Facilities and Timeliness on Customer Satisfaction (Case study on consumers using goods delivery services (J&T) in Pandaan)"*.

The purpose of this study was to see the effect of service quality, facilities and timeliness on customer satisfaction at PT. Global Jet Express (J&T) in Pandaan. This study used a quantitative research approach with data collection techniques by distributing questionnaires to 100 consumers. The data analysis method used is Multiple Linear Regression analysis by calculating the SPSS 23 software in which the data will be described, analyzed, and discussed in order to answer and prove the proposed hypothesis. Based on the research results, the Service Quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction, the Facilities variable has a significant effect on Customer Satisfaction and Timeliness has a significant effect on Customer Satisfaction at PT. Global Jet Express (J&T) in Pandaan. While simultaneously the Quality of Service, Facilities and Timeliness have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities and Timeliness and Customer Satisfaction.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini, produk atau jasa yang bersaing dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam akibat adanya keterbukaan pasar dan banyaknya kebutuhan konsumen. Hal ini juga mengharuskan setiap perusahaan menyusun kembali strategi. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kepuasan konsumen senantiasa menjadi suatu keharusan untuk diperhatikan oleh setiap perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan konsumen terhadap masa depan bisnis perusahaan (Assauri, 2012).

Perkembangan dibidang teknologi yang berdampak pada perekonomian Indonesia terutama pada bidang industri jasa meningkat cukup pesat. Hal ini terkait dengan semakin menjamurnya bisnis jual beli online. Dimana bisnis jual beli online ini membutuhkan jasa pengiriman paket untuk mengantarkan barang dari toko online kepada konsumennya dengan cepat, mudah, dan aman

baik di dalam kota, luar kota maupun luar pulau (Yuniarta et al., 2019). Keberadaannya yang strategis dalam meningkatkan kinerja arus barang dari satu wilayah ke wilayah lain menyebabkan banyak lahirnya perusahaan jasa pengiriman yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar.

Kontribusi pemasaran untuk satu perusahaan yaitu pemasaran terlalu berarti sebagai harapan akhir suatu usaha. Keuntungan dan kerugian suatu usaha diperoleh dari prosedur pemasarannya. Maka dari itu, manusia yang berperan menjadi bagian pemasaran perlu dalam membangun kebijakan, jangan keliru dalam memperoleh kebijakan akibat pengaruhnya tentang aktivitas usaha yang terlalu canggih. Ada 2 hal pemasaran yang dipasarkan yaitu terkait dengan jasa dan produk. Jasa merupakan kegiatan ataupun aktivitas yang diperoleh usulan karena suatu sisi untuk sisi yang berbeda, atas landasannya tidak berbentuk serta tidak menimbulkan peralihan milik segalanya (Fitriyana & Susianto, 2018).

Pada dasarnya ada banyak sekali bentuk-bentuk jasa yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu jasa pengiriman barang, jasa transportasi, jasa fotografi, jasa penginapan, jasa kebersihan dan lain sebagainya. Salah satu yang menawarkan jasa tersebut yaitu adalah J&T Express dengan jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman produk sebagai suatu fasilitas yang diperlukan, bahkan dijamin serba modern banyak masyarakat-masyarakat membuka usaha online dengan itu yang sama mengirimkan produk dari satu wilayah ke wilayah yang berbeda yang jauh melakukan jasa pengiriman produk tersebut sangat diperlukan untuk masyarakat (Musyafah et al., 2018).

Di dalam kompetisi usaha jasa pengiriman produk yang semakin erat menetapkan setiap perusahaan untuk mencapai tujuan sepenuhnya apabila ingin melindungi keberadaannya dalam kompetisi usaha yang berbeda. Perkembangan jasa pengiriman di Daerah Panaan termasuk berkembang dengan cepat, terutama pada ekspedisi J&T Express, dengan adanya ekspedisi J&T Express ini memudahkan masyarakat untuk menggunakan jasa pengiriman paket dan dokumen bagi yang memerlukan sejumlah jasa pengiriman untuk kebutuhan masing-masing (Oktaviani et al., 2019).

J&T Express didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015 oleh founder sekaligus owner J&T Express Jet Lee. J&T yang memiliki nama resmi PT. Global Jet Express mulai beroperasi pada awal September 2015. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di Pluit, Jakarta Utara. Saat ini J&T telah menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia hingga ke pelosok.

Saat ini di seluruh Indonesia telah terdapat 100 pusat pendistribusian paket (*gateway*) dan memiliki lebih dari 4.000 titik operasi pengantaran paket. J&T juga memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia yang unggul dan terlatih di bidangnya. Terdapat ribuan armada untuk mendukung segala pengiriman lintas pulau di Indonesia.

Banyak orang mengenal J&T karena sering melakukan belanja online, hal tersebut disebabkan J&T menjalin kerjasama erat dengan beberapa situs *e-commerce* ternama. Alasan orang memilih J&T sebagai media kirim barang adalah karena tarifnya yang tergolong sangat murah.

Sebagian review menyatakan bahwa harga J&T diimbangi dengan layanan yang diberikan. Berbagai fasilitas dapat dinikmati konsumen mulai dari pelayanan hotline 24 jam, klaim barang, pelacakan kiriman paket bahkan sampai dengan garansi.

J&T memiliki jangkauan yang luas diseluruh Indonesia, hal ini bisa dilihat dari drop point pada berbagai daerah. Review positif karena semakin memudahkan pengguna mengirim ataupun menerima barang dari kurir. Pengguna bisa melakukan tracking atau pelacakan barang dengan cara online lewat website ataupun aplikasi J&T. Anda bisa mengetahui lokasi secara akurat karena J&T memakai sistem *real time tracking system*, dari review kami pengirimannya memang sangat mudah dipantau.

Selain pelacakan anda juga bisa melakukan pemesanan layanan secara online menggunakan website, aplikasi Android ataupun iOS. Anda juga dapat melakukan cek ongkir J&T, mendapatkan promo maupun lokasi counter J&T. J&T terus melakukan operasional meskipun tanggal merah atau hari libur nasional jadi bisa diandalkan kapan saja. Menurut review kami sangatlah baik karena jarang ada jasa ekspedisi yang buka apalagi melakukan pengantaran saat hari libur.

Laporan e-Conomy SEA menyebut nilai transaksi *Gross Merchandise Value* (GMV) pasar *e-commerce* di Indonesia diperkirakan mencapai 59 miliar dolar AS atau setara Rp 925 triliun pada 2022. Hingga 2025, sektor *e-commerce* Indonesia diproyeksikan tumbuh dengan *Compound Annual*

Growth Rate (CAGR) 17 persen dan nilai GMV mencapai 95 miliar dolar AS (Zulfikar, 2022).

Dengan pesatnya transaksi perdagangan online (*e-commerce*) maka akan semakin banyak pula masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk dapat memenangkan persaingan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Pelayanan memperpanjang dasar hidup suatu produk yaitu pelayanan bukan saja bagian yang penting dari suatu produk, tapi juga memberikan pendapat dan keuntungan yang lebih besar melalui dasar hidup suatu produk.

Menurut (Kotler, 2016) kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sedangkan menurut (Kotler, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dengan memahami apa yang di inginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan di dapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat

perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Asti & Ayuningtyas, 2020), (Ibrahim, 2019) dan (Prasetia, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, ini berarti bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan pelanggan juga akan tinggi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Endang & Cholidah, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro.

Selain kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas juga turut berperan dalam menjaring kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (Amriyana Faradila Rizki Hidayati, 2021).

Menurut (Philip Kotler Gary. Armstrong, 2014) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Tujuan dari fasilitas adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen dan diharapkan konsumen akan mau untuk mengulangi lagi membeli jasa yang disediakan oleh perusahaan.

Fasilitas setiap ekspedisi berbeda-beda, sedangkan Lion Parcel memiliki keunggulan mempunyai pesawat tersendiri, tergantung kebijakan dari masing masing ekspedisi, dengan berkembangnya teknologi, pengiriman

barang menjadi lebih sederhana serta efisien, satu-satunya melewati pelayanan tracking. Fungsi sistem pelacakan yang diberikan oleh perusahaan jasa pengiriman sangat memudahkan pelanggan.

Kita sekedar butuh memasukan angka resi pengiriman di menu pencarian yang tercantum di website, sesudah itu kita dapat menggunakan informasi detail yang disediakan oleh pihak jasa pengiriman untuk memantau keberadaan paket tersebut. Fasilitas yang tidak memuaskan, seperti sempitnya tempat parkir, dan kursi terbatas untuk pelanggan. Fasilitas setiap ekspedisi juga merupakan kepuasan setiap pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman tersebut (Winarno et al., 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh (Endang & Sugiyanto, 2019) mengemukakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna gudang komoditi sistem resi gudang kabupaten Bojonegoro. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Endang & Cholidah, 2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro.

Ketepatan (akurasi) adalah kesamaan atau kedekatan suatu hasil pengukuran dengan angka atau data yang sebenarnya (true value / correct result). Hal ini tidak berarti bahwa faktor-faktor ini tidak penting sebagai gambaran tingkat kinerja dari pegawai.

Pengukuran secara tidak langsung dapat menjadi penting jika digunakan secara tepat. Beberapa kasus dalam kegiatan sumber daya manusia tidak

terlibat langsung dengan analisa biaya. Efektifitas merupakan suatu masa yang menuju pada produktivitas dan efisiensi. Untuk menaksir efektivitas dari suatu fungsi, kita membutuhkan pengukuran yang berkaitan dengan waktu, kualitas dan kuantitas.

Kualitas pelayanan yang baik, fasilitas yang baik, ketepatan waktu akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas layanan, fasilitas, ketepatan waktu yang diberikan dan tingkat kepercayaan konsumen yang rendah maka konsumen tidak akan lagi menggunakan jasa pengiriman tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, dan ketepatan waktu PT. Global Jet Express (J&T) sebagai objek penelitian serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dalam penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang (J&T) di Pandaan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di kemukakan di atas, maka yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ?

2. Apakah Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ?
3. Apakah Ketepatan Waktu berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Ketepatan Waktu (X_3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah secara umum untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara spesifik tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Ketepatan Waktu (X_3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pengembangan terkait mata kuliah mengenai Pemasaran khususnya Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi penulis

Dengan penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu.

2. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pengembangan lebih lanjut bagi peneliti lain yang berminat dengan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan pada gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan analisis data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan bahwa Fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Berdasarkan analisis data dan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan bahwa Ketepatan Waktu memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketepatan Waktu secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada perusahaan gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Dalam pengiriman paket dan penjemputan paket harus terus memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam ketepatan waktu pengiriman atau penjemputan paket konsumen dengan cepat. Sehingga konsumen merasa puas dan tidak komplain akan keterlambatan pengiriman atau penjemputan gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan.
2. Bagi karyawan gerai PT. Global Jet Express (J&T) di Pandaan tetap saling bekerja sama untuk menciptakan kinerja karyawan yang baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, di harapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan masukan untuk menambah wawasan. Peneliti menyarankan untuk menambah jumlah sampel untuk mendapatkan data yang lebih akurat lagi dan menambah variabel marketingmix atau variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Brigham, Eugene. and Houston, Joul. 2010. *Manajemen Keuangan*. Edisi Kesebelas Buku Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan, I. 2001. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferentif)*. Edisi kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Horne, James C. Van Dan John M Wachowicz. Jr. 2012. *Prinsip – Prinsip Manajemen Keuangan*. Edisi Kedua Belas, Buku Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Husnan, Suad. 2003. *Manajemen Keuangan Teori Dan Penerapan (Keputusan Jangka Pendek)*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Kodrat, D. S. & Herdinata, C. 2009. *Manajemen Keuangan Based On Empirical Research*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Riyanto, Bambang. 2001. *Dasar Dasar Pembelajaran Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ross, S.A. Westerfield, R.W. Jordan, B.D. Lim, J. TAN, R. 2016. *Fundamental of Corporate Finance, Asian Global Edition, Second Edition*. New York: Mc Graw Hill Education.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet.
- Alviyani, K. 2016. Pengaruh *Corporate Governance*, Karakter Eksekutif, Ukuran Perusahaan, Dan *Leverage* Terhadap Penghindaran Pajak (*Tax Avoidance*). *Jom Fekon*, 3(1): 2540 2554.
- Amalia, N. R. & Alfianto, E. A. 2014. Pengaruh Profitabilitas Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal Pada Perusahaan Food And Beverage Yang Listing Di BEI Periode 2009-2013. *Jurnal Sketsa Bisnis*, 1(2): 70 81.

- Armelia, S. 2016. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Likuiditas Dan Struktur Aktiva Terhadap Struktur Modal. *JOM FISIP*, 3(2): 1 13
- Awaloedin, D. T. & Nugroho, R. 2019. Pengaruh Ukuran Perusahaan Rasio Utang Dan Umur Perusahaan Terhadap Biaya Hutang. *Jurnal Rekayasa Informasi*, 8(1): 52 69.
- Darmawan, I.G.H. & Sukartha, I.M. 2014. Pengaruh Penerapan *Corporate Governace, Leverage, Return On Assets* Dan Ukuran Perusahaan Pada Penghindaran Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9(1): 143 161.
- Denziana, A. & Yunggo, E.D. 2017. Pengaruh Profitabilitas, Struktur Aktiva, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal Perusahaan. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 8(1): 51 67.
- Dewi, D.A. & Sudiarta, G.M. 2017. Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Dan Pertumbuhan Aset Terhadap Struktur Modal Dan Nilai Perusahaan. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 6(4): 2222 2252.
- Dewi, N.L. & Noviari, N. 2017. Pengaruh Ukuran Perusahaan, *Leverage*, Profitabilitas Dan *Corporate Social Responbility* Terhadap Penghindaran Pajak (*Tax Avoidance*). *E- Jurnal Manajemen Unud*, 21(1): 830 859.
- Dewi, N.Y. & Jati, I.K. 2014. Pengaruh Karakter Eksekutif, Karakteristik Perusahaan, Dan Dimensi Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Pada *Tax Avoidance* Di Bursa Efek Indonesia. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 6(2): 249 260.
- Dewinta, I.A.R. & Setiawan, P.E. 2016. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Umur Perusahaan, Profitabilitas, *Leverage*, Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap *Tax Avoidance*. *E- Jurnal Akuntansi Unud*, 14(3): 1584 1613.
- Fadila, M. 2017. Pengaruh *Return On Asset, Leverage*, Ukuran Perusahaan, Kompensasi Rugi Fiskal, Kepemilikan Institusional, Dan Koneksi Politik Terhadap Penghindaran Pajak. *JOM Fekon*, 4(1): 1671 1684.
- Firnanti, F. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 13(2): 119 128.
- Handayani, R. 2018. Pengaruh *Return On Assets (ROA), Leverage* Dan Ukuran Perusahaan Terhadap *Tax Avoidance*. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 10(1): 72 84.
- Harrington, C. & Smith, W. 2012. *Tax Avoidance And Corporate Capital Structure*. *Journal Of Finance & Accounting*, 11: 144

- Indrajaya, G. 2011. Pengaruh Struktur Aktiva, Ukuran Perusahaan, Tingkat Pertumbuhan, Profitabilitas dan Risiko Bisnis Terhadap Struktur Modal. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(6).
- Insiroh, L. 2014. Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Aset, Dan Struktur Aset Terhadap Struktur Modal. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3): 979 989.
- Kartini, Arianto, dan Tulus. 2008. Struktur Kepemilikan, Profitabilitas, Pertumbuhan Aktiva dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 12(1) 11 21.
- Lasut, S. Rate, P. & Raintung, M. 2018. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Dan Likuiditas Terhadap Stuktur Modal. *Jurna EMBA*, 6(1): 11 20.
- Lee, Y. Shevlin, T. Venkat, A. 2019. *The effect of tax avoidance on capital structure choices. University of California.*
- Mahdiana, M.Q. & Amin, M.N. 2020. Pengaruh Profitabilitas, *Leverage*, Ukuran Perusahaan, Dan *Sales Growth* Terhadap *Tax Avoidance*. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 7(1): 127 138.
- Marfuah, S.A. & Nurlaela, S. 2017. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Aset, Profitabilitas Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Struktur Modal. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(1): 16 30.
- Midiastuty, P.P. Suranta, E. & Kristina. 2017. Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Struktur Modal Perusahaan. *Simposium Nasional Akuntansi XX*, 1 24.
- Ngadiman. & Puspitasari, C. 2014. Pengaruh *Leverage*, Kepemilikan Institusional, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak (*Tax Avoidance*). *Jurnal Akuntansi*, 18(3): 408 421.
- Oktavianti, S. 2015. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Modal Kerja, Arus Kas terhadap Likuiditas. *Economics Bachelor*.
- Premawati, I.G. & Darma, G.D. 2017. Pengaruh Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Penjualan, Struktur Aktiva, Dan Profitabilitas Terhadap Struktur Modal. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 2(2): 272 286.
- Sari, G.M. 2014. Pengaruh *Corporate Governanace*, Ukuran Perusahaan, Kompensasi Rugi Fiscal, Dan Struktur Kepemilikan Terhadap *Tax Avoidance* (Studi Empiris Pada Peruahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI Tahun 2008-2012). *Jurnal UNP*.

- Seftianne. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal Pada Perusahaan Publik Sektor Manufaktur. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 13(1) 39-56.
- Surbakti. Victoria, T.A. 2012. Pengaruh Karakteristik Perusahaan Dan Reformasi Perpajakan Terhadap Penghindaran Pajak Di Perusahaan Industri Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008-2010. Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Jakarta.
- Utama, F. Kirana, D.J. & Sitanggang, K. 2019. Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Biaya Hutang Dan Kepemilikan Institusional Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 21(1): 47 60.
- Waluyo, T. M. Yessi, M. B. & Rusli. 2015. Pengaruh *Return Asset, Leverage*, Ukuran Perusahaan, Kompensasi Rugi Fiskal Dan Kepemilikan Institusional Terhadap Penghindaran Pajak. *Simposium Nasional Akutansi* 18.
- Laporan Keuangan Perusahaan Pertambangan. Diakses pada 14 Maret 2020 dari <https://www.idx.co.id>
- Sejarah Bursa Efek Indonesia. Diakses pada 23 Juni 2020 dari <https://www.idx.co.id/tentang-bei/sejarah-dan-milestone/>
- Biografi perusahaan pertambangan. Diakses pada 23 Juni 2020 dari <https://britama.com/index.php/2012/05/>
- Silfiah, R. I., & Nabila, A. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks Soliditas*, 4(1), 43-52.
- Riani, S. (2023). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI PROGRAM KIOS E-PAKLADI DI DESA PAREREJO KECAMATAN PURWODADI KABUPATEN PASURUAN JAWA TIMUR. *Journal Publicuho*, 6(3), 822-830.
- TIMUR-INDONESIA, P. J. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEKANISME PELAYANAN KARTU KELUARGA DI KECAMATAN PURWOSARI KABUPATEN PASURUAN.
- Setyasih, D. M. (2021). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Retribusi Pelayanan Di UPTD Kesehatan Puskesmas Dan UPTD Kesehatan Laboratorium Kesehatan Daerah di UPTD Kesehatan Puskesmas Puspo (Doctoral dissertation, Universitas Yudharta).
- Amri, M. A. U., Rakhmawati, A., & Wusko, A. U. (2024). PENGARUH SERTIFIKASI HALAL, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DIRESTORAN KFC.(STUDI PADA KONSUMEN KFC PANDAAN). *Jurnal Pemasaran Bisnis*, 6(4).

- Fitriya, I. R., & Wusko, A. U. (2023). Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Basmalah di Gondang Wetan). *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 223-230.
- Fadilah, N. L., & Huda, M. (2024). Pengaruh Storytelling Marketing dan Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Tourist Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Pengunjung Tanaria Park. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), 1136-1147.
- Fazizah, A., Rakhmawati, A., Alfianto, E. A., & Husnah, D. N. (2024). Customer Satisfaction and Repurchase Intention in Terms of E-Commerce Logistics Service Quality and Recovery Service. *SKETSA BISNIS*, 11(1), 1-23.
- Wusko, A. U., & Auliyah, K. (2024). PENGARUH DESTINATION IMAGE DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP SATISFACTION DAN REVISIT INTENTION PADA TAMAN SAFARI INDONESIA II JATIM (SURVEI PADA PENGUNJUNG TAMAN SAFARI INDONESIA II JATIM). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(1), 208-220.
- Zulaikhah, S., Wusko, A. U., & Kusumawati, A. (2023). The Influence of Destination Image and Islamic Value On Perceived Value and Satisfactin (Survey On Moslem Tourist of Halal Tourism In Banyuwangi). *JPAS (Journal of Public Administration Studies)*, 8(1), 50-55.
- Kusumawati, A., Wusko, A. U., Suharyono, S., & Pangestuti, E. (2021). Relational benefits on customer satisfaction: Sharia empirical study in Indonesia. *Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social*, (1), 312-320.
- Sulhan, M., Indriyani, F., & Nuraeni, N. (2023). Pengaruh Transformational Leadership, Empowering Leadership Dan Digital Leadership Terhadap Kinerja Karyawan. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(02), 231-241.
- Nizar, M., & Rakhmawati, A. (2022, December). Strategy for Strengthening the Economy of Local Communities Through Business Guidance and Assistance in SME Community of Indonesian Student Entrepreneurs Association. In *The 4th International Conference on University Community Engagement (ICON-UCE 2022)* (Vol. 4, pp. 436-443).
- Rohman, A., & Rakhmawati, A. (2024). Pengaruh Content Marketing dan Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Brand Trust Sebagai Variabel Intervening: Studi pada Pembeli Hafez Restorer di Media Sosial Tiktok. *Economic Reviews Journal*, 3(4), 1779-1788.