



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 525-530

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Ketepatan Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dheraya Ananda DwiNov<sup>1</sup>, Nindya Kartika Kusmayati<sup>2</sup>, Dhiyan Septa Wihara<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Manjemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

<sup>3</sup> Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[dherayaananda@gmail.com](mailto:dherayaananda@gmail.com), <sup>2</sup>[nindyakartikakusmayati@gmail.ac.id](mailto:nindyakartikakusmayati@gmail.ac.id), <sup>3</sup>[dhyanwihara@unesa.ac.id](mailto:dhyanwihara@unesa.ac.id)

### Abstrak

*Di dalam perkembangan era digital dan pertumbuhan e-commerce, sektor logistic serta layanan pengiriman memiliki peran krusial dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan pesat bisnis online dan e-commerce di Indonesia mendorong peningkatan volume pengiriman barang secara signifikan. Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis dampak dari ketepatan pengiriman serta kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia, kantor cabang utama Surabaya. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan melibatkan 68 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS versi 30. Temuan dari analisis data serta pengujian hipotesis mengindikasikan bahwa ketepatan pengiriman serta mutu pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Temuan ini dapat dibuktikan melalui uji regresi linear berganda  $Y = 11.523 + 0,177 X_1 + 0,29 X_2 + e$  lalu, uji F hitung  $311.971 > 3,13$  F tabel dan Nilai T hitung untuk variabel ( $X^1$ ) adalah t hitung  $15.011 > t$  tabel 1998 Sedangkan nilai t hitung pada variabel ( $X^2$ ) t hitung  $4.646 > t$  tabel 1.998. Perusahaan perlu meningkatkan layanan dan pengiriman melalui sistem logistik, teknologi, dan pelatihan karyawan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya bisa menambah variabel baru, memperluas wilayah studi, dan menggunakan metode kualitatif untuk hasil yang lebih mendalam.*

*Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ketepatan Pengiriman, Kepuasan Pelanggan*

### 1. Latar Belakang

Di dalam perkembangan era digital dan pertumbuhan e-commerce, sektor logistic serta layanan pengiriman memiliki peran krusial dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan pesat bisnis online dan e-commerce di Indonesia mendorong peningkatan volume pengiriman barang secara signifikan. Digitalisasi pada sektor logistik menjadikan perusahaan pengiriman menjadi bagian penting dalam rantai pasok nasional. Perusahaan – perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengiriman dituntut untuk dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan andal guna untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor krusial yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan saat memanfaatkan layanan pengiriman. Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional yang muncul, baik berupa kebahagiaan maupun kekecewaan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan individu dan persepsinya terhadap kinerja suatu produk atau layanan [1].

PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Surabaya merupakan salah satu unit operasional yang dapat melayani pelanggan setiap harinya. Pemilihan PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Surabaya sebagai objek penelitian didasarkan pada pentingnya peran kota Surabaya dalam jaringan logistik nasional. Oleh karena itu, penting bagi Pos Indonesia untuk mengavaluasi bagaimana ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan oleh pelanggan. Sehingga Pos Indonesia dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat dari perusahaan jasa pengiriman lainnya seperti JNE, J&T, dan Shopee Express

Berdasarkan dari latar belakang studi ini berfokus untuk dapat menganalisis bagaimana ketepatan waktu pengiriman dan mutu kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia, Kantor Cabang Utama Surabaya. Rumusan masalah yang dapat dirumuskan ialah bagaimana pengaruh dari kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Surabaya. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara empiris terhadap Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam sektor industri logistik di Indonesia

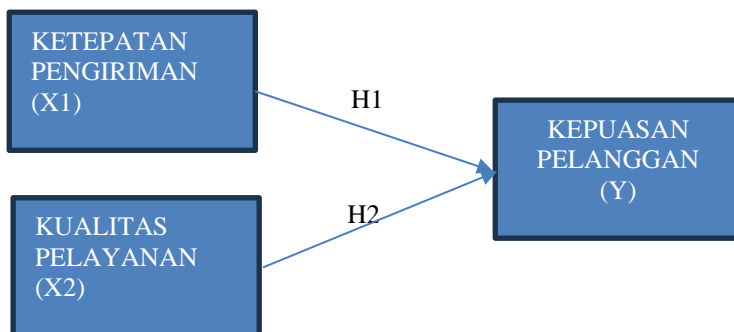
## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi keterkaitan antara dua atau lebih variabel guna merumuskan teori yang menjelaskan suatu fenomena [2]. Penelitian ini dipilih untuk dapat menguji keterkaitan atau dampak dari variabel (X1) ketepatan pengiriman dan (X2) kualitas pelayanan terhadap (Y) kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Surabaya

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber data primer. Data primer data yang diperoleh langsung melalui subjek penelitian [3]. Data primer diperoleh melalui metode seperti wawancara, kuisioner, atau observasi [4]. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuisioner yang dibagikan kepada sejumlah responden sebagai sampel. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan layanan dari PT Pos Indonesia Kantor Cabang Utama Surabaya. Dalam penelitian ini, Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan melibatkan 68 responden yang dimana semua data yang ada memiliki kemungkinan untuk terpilih sebagai sebuah sampel sama [5]. Jumlah responden yang ditentukan adalah 68 orang.

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah skala likert dalam bentuk kuisioner yang dibangun berdasarkan akumulasi jawaban responden terhadap sejumlah pernyataan yang merepresentasikan indikator-indikator dari variabel yang diteliti. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas empat pilihan respon, yang memungkinkan penilaian terhadap sikap dan persepsi dari responden [6] yaitu : sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 30 yang dimanfaatkan untuk mengolah data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner. Adapun uji yang dilakukan pada penelitian ini yaitu uji regresi linier berganda, koefisien determinasi berganda, uji f, uji t, uji reliabilitas serta uji validitas

### Kerangka konseptual



Keterangan :

H1 : Terdapat korelasi positif antara Ketepatan Pengiriman (X1) dan tingkat kepuasan dari konsumen (Y)

H2 : Terdapat korelasi positif dari Kualitas Pelayanan (X2) dengan tingkat kepuasan pelanggan (Y)

Y : Ketepatan Pengiriman (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y)

## 3. Hasil dan Diskusi

### Analisis Regresi Linier berganda

Uji ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada PT Pos Indonesia KCU Surabaya. Model regresi linier berganda diperoleh melalui hasil pengolahan data menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 30 sebagaimana dijabarkan berikut ini :

Tabel 1. Hasil Model Regresi Linier Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	11.523	.128		90.310	<,001
X1	.177	.012	.774	15.011	<,001
X2	.029	.006	.239	4.646	<,001

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.508>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan pada tabel 1. persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = 11.523 + 0,177x^1 + 0,29x^2$$

Penjelasan dari model regresi linier berganda sebagaimana dijabarkan berikut ini :

Koefisien regresi untuk nilai konstanta sebesar 11.523 menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan saat ketepatan pengiriman dan kualitas layanan bernilai <0,001. Sehingga jika variable ketepatan pengiriman (X1) dan kualitas pelayanan (X2) kurang dari 0,05 maka nilai variable kepuasan pelanggan (Y) akan konstan (tetap) yaitu sebesar 11.523

Koefisien regresi untuk variabel ketepatan pengiriman (X1) memiliki nilai positif sebesar 0,177 yang menunjukkan adanya hubungan searah antara X1 dengan variabel dependen. Hal ini berarti, apabila ketepatan pengiriman (X1) setiap peningkatan (X1) sebesar satu satuan akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,177. Sebaliknya, jika (X1) mengalami penurunan, maka nilai (Y) juga akan turun sebesar 0,177 dengan asumsi bahwa variable kualitas pelayanan (X2) berada dalam kondisi konstan.

Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,029 yang mengindikasikan adanya hubungan searah antara variabel tersebut dengan kepuasan pelanggan (Y). Artinya, jika terjadi peningkatan kualitas pelayanan (X2) sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) diperkirakan akan bertambah sebesar 0,029. Sebaliknya, penurunan X2 sebesar satu satuan akan menyebabkan penurunan Y sebesar 0,029 dengan asumsi bahwa variabel ketepatan pengiriman (X1) tetap atau tidak mengalami perubahan

### Koefisien Determinasi Berganda (R)

Nilai koefisien determinasi (R Square) dan koefisien determinasi yang telah disesuaikan dimanfaatkan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variable independent dalam menjelaskan variable dependen [7]. Data hasil pengolahan yang diperoleh menggunakan program IBM SPSS 30 adalah sebagaimana dijabarkan berikut ini :

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	.952	.906	.903	.12607

Berdasarkan pada tabel 2, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah sebesar 0,906 atau setara dengan 90,6%. Hal ini menunjukkan bahwa 90,6% variasi dalam kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh perubahan pada ketepatan pengiriman (X1) sementara itu, variable kualitas pelayanan (X2) berkontribusi dan sisanya sebesar 9,4% dipengaruhi oleh factor lain diluar variable yang diteliti

### Uji T

Pengujian t dilakukan guna mengetahui dampak masing-masing variable independent secara parsial terhadap variable dependen [8]. Hasil analisis data yang diperoleh melalui program IBM SPSS Versi 30 yang disajikan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	11.523	.128		90.310	<,001
X1	.177	.012	.774	15.011	<,001
X2	.029	.006	.239	4.646	<,001

Berdasarkan dari nilai signifikansi, apabila nilai Sig. < probabilitas 0,05 maka variabel (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) dapat diterima begitu juga sebaliknya apabila Sig. > probabilitas 0,05 maka variabel bebas (X) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y) [9]

Pada tabel 3 dapat diketahui bahwa :

Berdasarkan output spss pada tabel 3, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel ketepatan pengiriman (X1) sebesar <0,001 yang berada dibawah batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, ketepatan pengiriman (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai t hitung untuk variabel ini adalah t hitung 15.011 > t tabel 1998. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H1 memiliki pengaruh yang signifikan dalam hal kepuasan pelanggan (Y)

Nilai signifikansi untuk variabel untuk kualitas pelayanan (X2) adalah  $< 0,001$  yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). selain itu, nilai t hitung  $4,646 > t$  tabel 1,998. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis H2 terbukti dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

### Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat [10]. Hasil analisis data yang diperoleh melalui program IBM SPSS versi 30 disajikan sebagaimana dijabarkan berikut ini :

Tabel 4. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df.	Mean Square	F.	Sig.
Regresi	9.917	2	4.958	311.971	<, 001
Residual	1.033	65	.016		
Total	10.950	67			

Berdasarkan nilai signifikansi pada uji ANOVA, apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikansi melebihi dari 0,05 maka hipotesis ditolak [11]. Mengacu pada tabel 4, hasil menunjukkan nilai signifikansi  $< 0,001$  yang mengindikasikan ketepatan pengiriman (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama – sama memberikan pengaruh terhadap variable kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4 dari output anova diperoleh F hitung  $311,971 > 3,13$  F tabel. Mengacu pada ketentuan pengambilan Keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis dinyatakan di terima, yang berarti kecepatan pengiriman (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara Bersama – sama berepengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y)

### Uji Validitas

Uji validitas merupakan instrument yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang telah dikumpulkan oleh penguji [12]. Pada penelitian ini, nilai dari rtabel  $> 0,2387$  yang digunakan sebagai acuan. Jika pada nilai korelasi rhitung  $> 0,2387$  maka suatu variabel dinyatakan valid. Output dari uji validasi pada penelitian ini memperlihatkan bahwa seluruh hasil dari rhitung pada variabel terikat  $> 0,2387$  sehingga ini menjelaskan bahwa semua pernyataan pada kuisioner untuk ketiga variabel tersebut valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
Ketepatan Pengiriman (X <sub>1</sub> )			
X1 [1]	0,4935	0,2387	Masuk dalam kriteria
X1 [2]	0,3377	0,2387	Masuk dalam kriteria
X1 [3]	0,3455	0,2387	Masuk dalam kriteria
X1 [4]	0,2727	0,2387	Masuk dalam kriteria
X1 [5]	0,2688	0,2387	Masuk dalam kriteria
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )			
X2 [1]	0,4233	0,2387	Masuk dalam kriteria
X2 [2]	0,2777	0,2387	Masuk dalam kriteria
X2 [3]	0,2388	0,2387	Masuk dalam kriteria
X2 [4]	0,3321	0,2387	Masuk dalam kriteria
X2 [5]	0,2915	0,2387	Masuk dalam kriteria
Kepuasan Pelanggan (Y)			
Y1	0,4315	0,2387	Masuk dalam kriteria
Y2	0,3332	0,2387	Masuk dalam kriteria
Y3	0,2681	0,2387	Masuk dalam kriteria
Y4	0,2891	0,2387	Masuk dalam kriteria
Y5	0,2728	0,2387	Masuk dalam kriteria

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian terhadap instrumen yang mampu memberikan hasil data yang konsisten meskipun digunakan berulang kali pada objek yang sama [13]. Hasil uji reabilitas dinyatakan andal apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,60 (Cronbach's Alpha  $> 0,60$ ) [14]. Keandalan alat ukur memegang peranan yang krusial dalam pelaksanaan suatu penelitian, karena konsistensi hasil menunjukkan bahwa alat ukur

tersebut mampu mengukur konsep yang sama secara berulang dengan tingkat ketepatan yang stabil [15]. Oleh karena itu, skor Cronbach's Alpha > 0,60 pada penelitian ini memang validitas internal yang kuat.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Ketepatan Pengiriman ( $X_1$ )	0,659	Valid
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,659	Valid
Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )	0,659	Valid

#### 4. Kesimpulan

Hasil dari analisis data dan uji hipotesis mengungkapkan bahwa ketepatan pengiriman serta kualitas layanan secara kolektif berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan uji F hitung  $311.971 > 3,13$  F tabel maka berdasarkan F tabel dan mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji F, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, sehingga ketepatan pengiriman ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) guna untuk mengukur seberapa besar peran ketepatan pengiriman dan mutu pelayanan secara bersamaan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia KCU Surabaya, dapat dilihat pada output IBM SPSS versi 30 yang menunjukkan nilai Rsquare sebesar 0,906. Angka ini mengindikasikan bahwa kedua variabel bebas tersebut mampu menjelaskan variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan sebanyak 90,6% dipengaruhi oleh variabel dalam model regresi, sedangkan 9,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel diluar model tersebut. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu bahwa ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Surabaya. Pengiriman tepat waktu sesuai estimasi dan mutu layanan yang disediakan kepada pelanggan PT Pos Indonesia KCU Surabaya terbukti dapat menghasilkan tanggapan yang positif dari pelanggan. Hal ini berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan dari PT Pos Indonesia KCU Surabaya, sehingga mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa pengiriman tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada kerabat maupun teman dekat. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan perlu terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, karena Tingkat kepuasan pelanggan tercermin dari pengalaman mereka setelah menggunakan jasa Perusahaan. Pelanggan yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan umumnya memiliki kecenderungan tinggi untuk menggunakan Kembali jasa tersebut di masa mendatang. temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Renouw, Maryen, and Ladopura 2023) [16] yang menyatakan bahwa akurasi pengiriman serta mutu pelayanan memberikan dampak yang berarti terhadap kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan disarankan untuk meningkatkan ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Peningkatan dapat dilakukan melalui optimalisasi sistem logistik, penerapan teknologi pelacakan barang secara real-time, serta penyusunan jadwal pengiriman yang lebih efisien. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan secara berkala bagi karyawan dalam aspek pelayanan prima, seperti keterampilan komunikasi, responsivitas, dan empati terhadap pelanggan. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih memuaskan serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini memiliki ruang pengembangan untuk kajian mendatang disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan memasukkan faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, keandalan teknologi, dan kemudahan akses layanan digital. Selain itu, cakupan wilayah penelitian dapat diperluas ke beberapa cabang PT Pos Indonesia di kota lain untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan generalisasi yang lebih kuat. Penggunaan metode kualitatif atau kombinasi metode juga dapat dipertimbangkan untuk menggali persepsi pelanggan secara lebih mendalam.

#### Referensi

- [1] N. E. Ermida, S. Ghalib, and N. Wahyuni, "Pengaruh Diskon dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Tix ID di Kota Banjarmasin," *Smart Bus. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 41–47, 2022.
- [2] S. P. Nadirah, A. D. R. Pramana, and N. Zari, *metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method (mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. CV. Azka Pustaka, 2022.
- [3] A. R. Fadilla and P. A. Wulandari, "Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data," *Mitita J. Penelit.*, vol. 1, no. 3, pp. 34–46, 2023.
- [4] B. Harwindito and A. Khairulizza, "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel the Gunawarman Luxury Residence," *J. Pendidik. Dan Perhotelan*, vol. 1, no. 1, pp. 16–24, 2021.
- [5] D. R. Prihastuty, "Bab VIII Sampling," *PENGANTAR*, p. 97, 2023.
- [6] D. A. F. Anwarudin, "Persepsi Masyarakat Sekitar Hutan Produksi Tetap Terhadap Program Perhutanan Sosial (Studi Kasus LMDH Jati Jaya Desa Salamrejo Kecamatan Binangun Kabupaten Blitar)," 2024, *Universitas Islam Balitar*.
- [7] M. Indika, Y. Marliza, and A. Marisa, "Pengaruh Dana Desa Dan Alokasi Dana Desa Terhadap Belanja Desa Di Pemerintah Desa Rantau Kadam Kecamatan Karang Dapo Kabupaten Musi Rawas Utara," *J. Sist. Informasi, Akunt. dan Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 14–29, 2022.

- [8] M. F. Al Jilli and E. B. Santoso, "Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Herbal Merek Jangkrik Mas," *J. Apl. Bisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 160–165, 2023.
- [9] R. Ardista, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor," *J. Param.*, vol. 6, no. 1, pp. 38–49, 2021.
- [10] M. Meilinda, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Situs Web Human Capital Alfamart Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)," *Karya Tulis Ilm. Mhs. PalComTech*, 2024.
- [11] H. Rusliani and A. S. Notaria, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Dompot Digital Dana (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020 & 2021)," *Bertuah J. Syariah dan Ekon. Islam*, vol. 6, no. 1, pp. 179–189, 2025.
- [12] M. Makbul, "Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian," 2021.
- [13] M. M. Sanaky, "Analisis faktor-faktor keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah," *J. Simetrik*, vol. 11, no. 1, pp. 432–439, 2021.
- [14] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, "Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas," *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [15] B. J. Forester, A. I. A. Khater, M. W. Afgani, and M. Isnaini, "Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas," *EDU Soc. J. PENDIDIKAN, ILMU Sos. DAN Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 4, no. 3, pp. 1812–1820, 2024.
- [16] A. A. Renouw, A. Maryen, and A. M. M. Ladopura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 5, pp. 4428–4444, 2023.