



Department of Digital Business

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

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

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 10349-10356

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

---

## Pengaruh Keamanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Elsa Uli Hasibuan, Kristanty M.N. Nadapdap, Jon Henri Purba  
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Methodist Indonesia  
[elsa46675@gmail.com](mailto:elsa46675@gmail.com), [tantynatalia82@gmail.com](mailto:tantynatalia82@gmail.com), [jonhenripurba24@gmail.com](mailto:jonhenripurba24@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang, dengan jumlah sampel sebanyak 184 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang didukung oleh uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 14,118 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Ketepatan waktu pengiriman juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 9,297 dan signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 3,008 dan signifikansi sebesar 0,003. Secara simultan, keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 113,880 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 64,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Keamanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

### 1. Latar Belakang

Perkembangan dunia yang semakin dinamis mendorong mobilitas masyarakat menjadi lebih cepat dan berdampak pada meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Kondisi ini juga mendorong berkembangnya berbagai sektor usaha, termasuk sektor logistik dan jasa pengiriman barang yang mengalami pertumbuhan pesat. Masyarakat saat ini semakin mengandalkan layanan pengiriman untuk berbagai kebutuhan, mulai dari aktivitas perdagangan online, distribusi barang, hingga pemenuhan kebutuhan pribadi. Tingginya ekspektasi pelanggan menuntut perusahaan jasa pengiriman untuk mampu menjaga kualitas layanan agar dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Jasa pengiriman merupakan layanan yang disediakan oleh perusahaan untuk memindahkan barang atau dokumen dari pengirim kepada penerima dalam jangka waktu tertentu melalui transportasi darat, laut, maupun udara. Kehadiran jasa pengiriman memberikan kemudahan bagi konsumen dalam proses pengiriman barang secara cepat, aman, dan praktis. Tingginya penggunaan jasa pengiriman, baik oleh pelaku usaha maupun masyarakat umum, menunjukkan bahwa layanan ini memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas ekonomi.

Namun demikian, perusahaan jasa pengiriman menghadapi persaingan yang semakin ketat. Pelanggan memiliki banyak alternatif pilihan sehingga menjadi lebih selektif dalam menentukan perusahaan jasa yang digunakan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, citra perusahaan, serta keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang.

PT. AFS Romas Cargo merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang menyediakan layanan ekspedisi melalui transportasi darat dan udara yang menjangkau berbagai wilayah di Indonesia. Perusahaan ini

terus mengalami perkembangan dengan membuka beberapa cabang di wilayah Sumatera Utara, seperti Silangit dan Tanjung Balai. Seiring dengan perkembangan tersebut, perusahaan perlu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pengguna jasanya. Berdasarkan data jumlah pengiriman PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang pada tahun 2023 hingga 2024, terlihat adanya peningkatan jumlah pelanggan dari 110 pelanggan pada tahun 2023 menjadi 125 pelanggan pada tahun 2024, dengan total berat pengiriman meningkat dari 70.477 kg menjadi 84.996 kg. Meskipun demikian, data tersebut juga menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pelanggan pada beberapa bulan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum sepenuhnya stabil dan perlu mendapat perhatian lebih dari perusahaan.

Kepuasan pelanggan dalam jasa pengiriman tidak hanya dipengaruhi oleh harga, tetapi juga oleh faktor lain seperti keamanan barang, ketepatan waktu pengiriman, serta kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Menurut (Rahayu & Susanti, 2022) keamanan adalah suatu cara untuk menghindari terjadinya suatu eksploitasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab baik itu yang berada di lingkungan maupun keamanan faktor data. Keamanan pengiriman menjadi aspek penting karena berkaitan dengan perlindungan barang dari kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman. Selain itu, ketepatan waktu pengiriman juga menjadi faktor utama karena keterlambatan dapat menimbulkan kerugian bagi pelanggan. Menurut Eviani (2021:12), “ketepatan waktu adalah jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan tersebut baik atau tidak”.

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik, seperti pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional, juga dapat memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Menurut Didin F & Dewi (2020:191) Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

Berdasarkan hasil pra-survey terhadap 30 responden, diketahui bahwa persepsi pelanggan terhadap keamanan memperoleh rata-rata jawaban “ya” sebesar 41%, ketepatan waktu pengiriman sebesar 42%, dan kualitas pelayanan sebesar 43%. Sementara itu, tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 46%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pelanggan yang belum sepenuhnya puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Selain itu, penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil (research gap) terkait pengaruh keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian menyatakan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian lain menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan fenomena dan research gap yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Keamanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang.”**

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan berbentuk angka dan dianalisis secara statistik. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini, penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh Keamanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang. Menurut Wicaksono (2022:48) Populasi adalah kelompok yang menari bagi peneliti, kelompok kepada siapa penelilit ingin menggeneralisasi hasil penelitian. Pada penelitian ini, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang dari tahun 2023 s/d 2025 yang berjumlah 339 responden. Untuk menentukan besar sampel yang diperlukan, maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$= \frac{339}{1+339(0,05)^2} = 184 \text{ Responden}$$

Penelitian menentukan atau membatasi sampel sebanyak 184 responden. Menurut Wicaksono (2022:53) Sampel adalah kelompok kecil yang dipilih dari populasi yang besar (dalam hal ini, populasi realistis). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis t dan F serta analisis koefisien determinasi.

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1. Pengujian Asumsi Klasik

##### a. Pengujian Normalitas

- *Kolmogorov Smirnov*

Hasil pengujian normalitas menggunakan grafik dan statistik dapat dilihat pada uraian penjelasan di bawah:

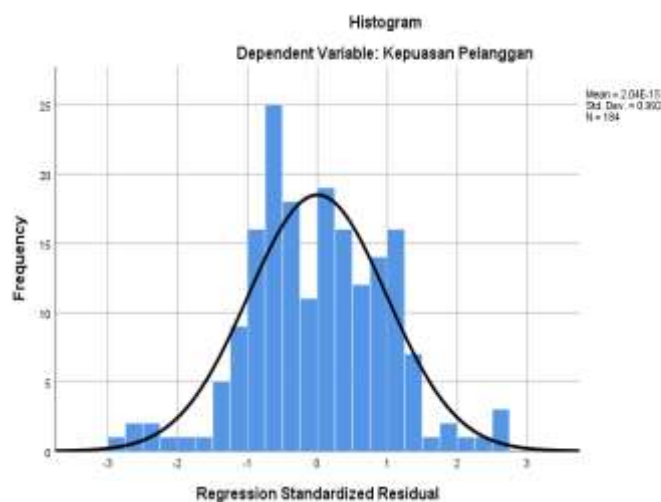
**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		184
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93229245
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

Pada Tabel 1, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$  maka data berdistribusi secara normal

- *Histogram*

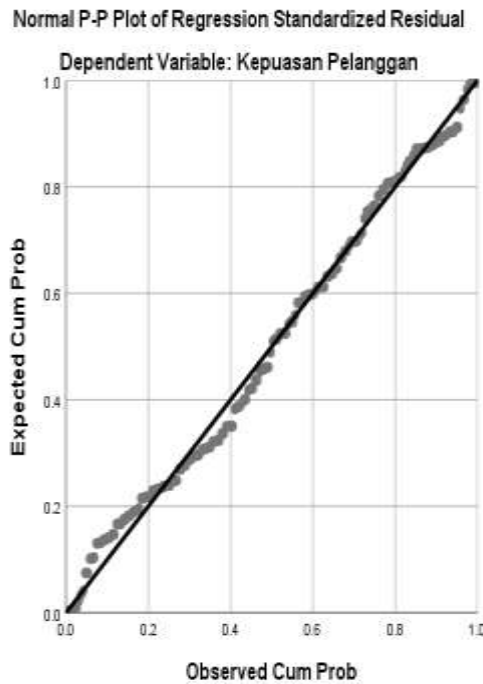


Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

**Gambar 1. Grafik Histogram**

Pada gambar 1 diatas terlihat bahwa kurva histogram menunjukkan pola distribusi normal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- **Normal Probability Plot**



Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

**Gambar 2. Probability Plot**

Pada Gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa grafik normal *probability plot*, titik-titik menyebar cukup dekat pada garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**b. Pengujian Multikolinieritas**

Hasil Pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.167	.808		
Keamanan	.336	.024	.981	1.020
Ketepatan Waktu Pengiriman	.207	.022	.983	1.017
Kualitas Pelayanan	.042	.014	.981	1.019

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel diatas memperlihatkan nilai *tolerance* variabel keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan  $> 0,1$  dan  $VIF < 10$  dengan demikian data tidak terkena multikolinieritas.

**c. Pengujian Heterokedastisitas**

Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini

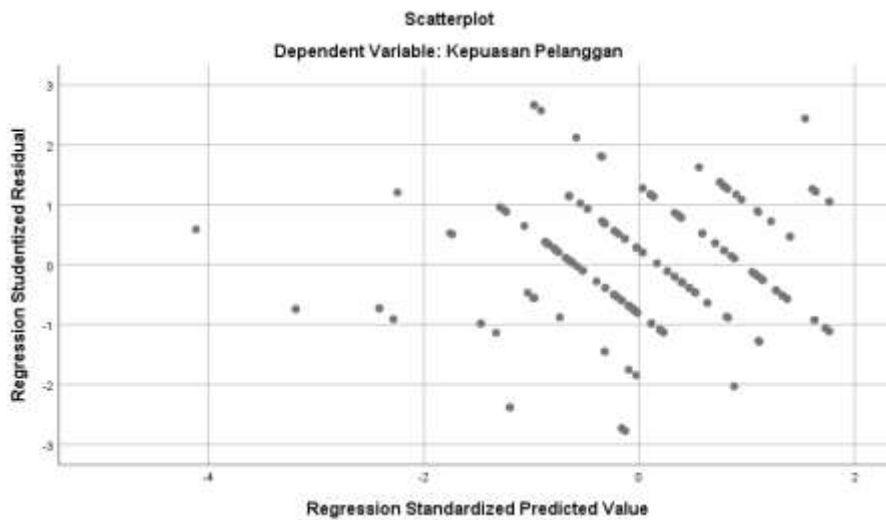
**Tabel 3. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	.798	.480		1.663	.098
Keamanan	-.005	.014	-.028	-.375	.708
Ketepatan Waktu Pengiriman	.010	.013	.060	.794	.428
Kualitas Pelayanan	-.004	.008	-.040	-.536	.593

a. Dependent Variable: abs\_res

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

Seluruh nilai sig > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat adanya heterokedastisitas. heterokedastisitas grafik scatterplot dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3. Scatterplot

Berdasarkan gambar 3, hasil output gambar secara scatterplot, didapat titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas diatas tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3.2. Pengujian Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam regresi linier berganda, hubungan antara variabel dependen dan variabel independen diasumsikan linier.

**Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
(Constant)	9.167	.808		11.338	.000
Keamanan	.336	.024	.624	14.118	.000
Ketepatan Waktu Pengiriman	.207	.022	.411	9.297	.000
Kualitas Pelayanan	.042	.014	.133	3.008	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

Tabel diatas menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah

$$Y = 9,167 + 0,336 X_1 + 0,207 X_2 + 0,042 X_3$$

1. Nilai Konstanta sebesar 9,167 artinya jika nilai variabel keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan adalah nol, maka nilai kepuasan pelanggan akan bernilai sebesar 9,167.
2. Koefisien regresi untuk variabel keamanan ( $X_1$ ) sebesar 0,336 artinya bahwa jika keamanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,336 satuan.
3. Koefisien regresi untuk variabel ketepatan waktu pengiriman ( $X_2$ ) sebesar 0,207 artinya bahwa jika fitur meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,207 satuan.
4. Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 0,207 artinya bahwa jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,207 satuan.

**b. Uji Parsial (Uji t)**

**Tabel 5. Hasil Uji Parsial**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.167	.808		11.338	.000
Keamanan	.336	.024	.624	14.118	.000
Ketepatan Waktu Pengiriman	.207	.022	.411	9.297	.000
Kualitas Pelayanan	.042	.014	.133	3.008	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa pengaruh setiap variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai t hitung keamanan sebesar 14,118 > t tabel 1,973 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Diperoleh nilai t hitung ketepatan waktu pengiriman sebesar 9,297 > t tabel 1,973 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Diperoleh nilai t hitung kualitas pelayanan sebesar 3,008 > t tabel 1,973 dan nilai signifikansi sebesar 0,003 < 0,05, maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**c. Uji Simultan (Uji-F)**

**Tabel 6. Hasil Uji Simultan**

Model		ANOVA <sup>a</sup>				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	301.893	3	100.631	113.880	.000 <sup>b</sup>
	Residual	159.058	180	.884		
	Total	460.951	183			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Keamanan

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 113,880 > F tabel 3,04 dan tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 <sup>a</sup>	.655	.649	.940

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olah Data IBM SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,649/64,9%, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 64,9% sisanya 35,1% dipengaruhi oleh variable atau factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3.3. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), variabel keamanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 14,118 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,973 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang.

#### 2. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), variabel ketepatan waktu pengiriman memperoleh nilai t hitung sebesar 9,297 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,973 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang.

#### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,008 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,973 serta nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang.

#### 4. Pengaruh Keamanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 113,880 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai F tabel sebesar 3,04 serta tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. AFS Romas Cargo Deli Serdang.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil uji t, variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan Hasil uji F keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,649/64,9%, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh keamanan, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 64,9% sisanya 35,1% dipengaruhi oleh variable atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Referensi

1. Arief, M. (2020). *Pemasaran jasa & kualitas pelayanan: Bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: Ed. 1, Cet 1.
2. Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran)*. JMPIS: *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 1–14.
3. Cia, C. C. (2022). *Pengaruh Gaya Hidup, Harga, Kualitas Produk, Dan Merek Terhadap Minat Beli Pakaian di Toko Kimberly*. *Jurnal Ekonomika* 45, 9(2), 1–5.
4. Dewi, Didin Fitriana. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan Islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). *Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi)*. *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
6. Fikih, Kurniawan, P., & Kustandi, T. (2025). *Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express Harjamukti*. *Indonesia Economic Journal*, 1(2), 1199–1212.
7. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariat (edisi ke-10)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
8. Hafizha, S., Abdurrahman, & Nuryani, H. S. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express (Studi kasus pada pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar)*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
9. Kristina. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur*. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1), 68–78.
10. Nantigiri, S. H., Muhammad Haikal Aliftian (2021). *Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi*. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)* Vol. 7 No. 2 Mei, 184.
11. Nasution, S. W., & Nofrida, F. A. (2023). *Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi kasus pada J&T Express Payung Sekaki)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1).
12. Rahayu, L. P., & Susanti, A. (2022). *Pengaruh faktor harga, keamanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap perilaku belanja online di masa pandemi Covid-19*. *Ekuitas: Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah*, 3(3), 538–544.
13. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Method)*. Bandung : Alfabeta
14. Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*.
15. Wicaksono, A. 2022. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pangantar Ringkas)*. Yogyakarta: Penerbit Garudhawaca.