



## Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan JNE

**Ela Kurnia**

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa

**Wisnu Sagantara**

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa

**Syamsul Hidayat**

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Bangsa

JL Raya Serang - Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang,  
Banten 42124

Email : [ellakurniaa1401@gmail.com](mailto:ellakurniaa1401@gmail.com)

**Abstract.** *The aim of this research is to find out how the quality of goods delivery or courier services affects JNE customer satisfaction. The population of this research is consumers who use JNE delivery services. The technique used in collecting data is using Google Form. The first stage we carried out was distributing the questionnaire URL via Whatapps to people who use JNE courier services. The target we hoped for was 100 respondents, and we managed to get it in approximately 3 weeks. In this research, there are 10 indicator questions that respondents must fill in, with each choice having a different weight. The research results show that the service elements in the index are in the very satisfied service interval for each indicator, courier discipline, courier responsibility, courier service ability, courier politeness and friendliness, conformity of fees paid with predetermined prices and accuracy in implementing the service time schedule. The results of the research are in the form of information that can be used to further improve the quality of JNE services so that it can achieve JNE's goals and vision.*

**Keywords:** *Objectives, research results, JNE.*

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pengiriman barang atau kurir terhadap kepuasan pelanggan JNE. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa pengiriman jasa JNE. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ialah dengan menggunakan Google Form. Dengan tahap pertama yang kami lakukan ialah menyebarkan URL kuesioner melalui Whatapps kepada orang-orang yang menggunakan jasa kurir JNE, adapun target yang kami harapkan ialah sebanyak 100 responden, dan berhasil kami dapatkan dalam kurun waktu kurang lebih 3 minggu. Dalam penelitian ini terdapat 10 indikator pertanyaan yang harus responden isi, dengan setiap pilihan nya memiliki bobot yang berda-beda. Hasil penelitian menunjukkan unsur pelayanan dalam indeks berada pada interval pelayanan sangat puas pada setiap indikator, kedisiplinan para kurir, tanggung jawab kurir, kemampuan pelayanan kurir, kesopanan dan keramahan kurir, kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan harga yang telah ditentukan dan ketepatan pelaksanaan jadwal waktu pelayanan. Hasil penelitian berupa informasi yang dapat digunakan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan JNE sehingga dapat mencapai tujuan dan visi JNE.

**Kata kunci:** Tujuan, hasil penelitian, JNE.

## LATAR BELAKANG

Berkembangnya pasar jasa pengiriman atau yang biasa kita sebut kurir, di Indonesia dinyatakan oleh feriadi, ketua umum DPP Asosiasi Perusahaan jasa pengiriman ekspres pos dan logistik Indonesia (Asperindo), salah satunya disebabkan oleh pasar e-commerce yang berkembang pesat. Pada awal berdirinya tahun 1990, perusahaan ini di rintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (Tiki) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Lalu JNE memisahkan diri dari perusahaan induk, untuk selanjutnya berdiri sendiri dan memulai usaha mandiri di pasar domestik. Menurut salah satu staff pengaduan YLKI, Rio Priambodo, pelayanan yang diberikan JNE sudah cukup memuaskan.

Meskipun pelayanan JNE sudah cukup memuaskan, tetapi juga masih ada sejumlah pengguna jasa JNE yang mengeluhkan masalah berupa adanya keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, kondisi barang yang kurang baik saat diterima, hingga terjadinya salah paham antara kurir dan pelanggan. Selain itu, ada beberapa pelanggan yang juga merasa kecewa karena perilaku kurir yang kurang peduli dan cenderung tidak memberikan informasi mengenai kemungkinan terjadinya keterlambatan pengiriman barang atau paket, dan juga cenderung acuh terhadap complain pelanggan yang mengeluhkan tentang kerusakan barang pada saat diterima. Masalah-masalah tersebut mengindikasikan bahwa perusahaan JNE belum mampu menyediakan kualitas pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan perasaan kecewa kepada pelanggan bahkan mengurangnya kepercayaan terhadap layanan JNE.

Maka dari itu JNE harus mencari upaya dan solusi agar konsumen atau pelanggan tidak beralih menggunakan jasa pengiriman barang-barang yang lain, salah tindakan yang dapat JNE ambil ialah dengan mencari tahu seperti apa persepsi dan harapan konsumen pada JNE. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Maka diperlukan observasi kepada sejumlah orang yang menggunakan layanan JNE.

Tahun 2013 dan 2014 JNE telah melaksanakan jasa pengiriman barang rata-rata 6 jt dan 8 jt kiriman perbulan. Sedangkan pada tahun 2015, rata-rata jumlah pengiriman barang mencapai 12 jt perbulan nya. Pada tahun 2016 dan 2017 menunjukkan kenaikan sebesar 30% dibanding tahun sebelumnya dengan jumlah pengiriman hingga 16 jt kiriman dalam sebulan dengan tonase 130 sampai 140 ton.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pengiriman JNE serta faktor-faktor yang dipertimbangkan saat menggunakan jasa ini. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan pengumpulan data melalui kuesioner.

## **KAJIAN TEORITIS**

Bisnis kurir akan terus berkembang seiring dengan pertumbuhan e-commerce yang naik rata-rata 30% per tahunnya dan salah satunya didukung oleh kebiasaan masyarakat yang beralih untuk berbelanja secara online (Asperindo, 2017). Munculnya banyak pelaku jasa kurir di Indonesia salah satunya di latar belakang oleh berlakunya Undang-Undang No. 38 Tahun 2009, dimana perusahaan yang dapat masuk ke dalam bisnis jasa kurir tidak hanya terbatas pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melainkan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ataupun koperasi dan swasta dapat masuk ke dalamnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran Kuesioner, yang bertujuan untuk menghimpun data mengenai pengalaman maupun pendapat pelanggan terhadap layanan pengiriman barang JNE.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE, dan berhasil mendapatkan sampel sebanyak 100 responden.

### **Teknik Analisa Data**

Metode dalam analisa data penelitian ini menggunakan angket kuesioner yang diwadahi oleh web Google Form secara online yang disebarkan kepada orang-orang melalui media sosial.

### **Menyusun Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini kami mengambil sampel sebanyak 100 responden dengan menyebarkan kuesioner.

## **INSTRUMEN RISET**

### **Kuesioner Penelitian**

#### **I. karakteristik Responden**

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan

#### **II. Petunjuk Pengisian**

1. Mohon memberi tanda silang (X) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai dan mohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis.
2. Setelah mengisi kuesioner ini mohon Bapak/Ibu dapat memberikan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner.
3. Keterangan Alternatif jawaban:
  - SS : Sangat Setuju (5)
  - S : Setuju (4)
  - N : Netrasl (3)
  - TS : Tidak Setuju (2)
  - STS : Sangat Tidak Setuju (1)

**Tabel 1.** Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan	S	SS	N	TS	STS
1	Kurir selalu bersikap ramah kepada pelanggan ketika mengantarkan barang					
2	Komunikasi yang baik dari kurir kepada pelanggan ketika terjadi kekeliruan					
3	JNE memberikan pelayanan yang maximal kepada pelanggan					
4	Harga yang ditawarkan JNE terjangkau					
5	Harga yang diberikan JNE sesuai dengan kualitas yang didapatkan pelanggan					
6	Harga yang ditawarkan JNE dapat bersaing dengan jasa ekspedisi yang lain					
7	Estimasi pengiriman barang yang selalu datang tepat waktu					
8	Barang sampai dalam keadaan baik					
9	Layanan yang diberikan JNE sesuai dengan kualitas yang dirasakan pelanggan					
10	Saya merasa puas menggunakan jasa ekspedisi JNE karena sesuai dengan apa yang di harapkan					

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kami menyebarkan kuesioner ini kurang lebih dalam waktu 3 minggu, dan berhasil mendapatkan 100 responden yang tentu saja memiliki berbagai macam jawaban yang berbeda-beda. Berikut adalah total hasil jawaban para responden yang telah kami rangkum dalam bentuk tabel :

**Tabel 2.** Jawaban Responden

NO	PERTANYAAN	JAWABAN RESPONDEN					SKOR	NILAI
		S	SS	N	TS	STS		
1	PERTANYAAN 1	57	19	23	0	1	100	62

2	PERTANYAAN 2	51	19	28	1	1	100	62
3	PERTANYAAN 3	62	15	20	2	1	100	62
4	PERTANYAAN 4	47	16	31	4	2	100	58
5	PERTANYAAN 5	56	16	26	1	1	100	58
6	PERTANYAAN 6	50	13	31	5	1	100	58
7	PERTANYAAN 7	50	19	22	8	1	100	58
8	PERTANYAAN 8	57	18	17	7	1	100	58
9	PERTANYAAN 9	58	16	23	1	2	100	58
10	PERTANYAAN 10	48	22	28	1	1	100	48
<b>Rata-rata</b>							100	58.2
<b>Min</b>							100	48
<b>Max</b>							100	62
<b>Std</b>							0	4.0496913
<b>Var</b>							0	16.4
<b>Median</b>							100	58
<b>Modus</b>							100	58

Hasil uji diatas ialah menggunakan ms.excel, dimana hasil rata-rata yang di peroleh ialah sebesar 58,2. Dengan nilai minimum nya 48 dan nilai maximum nya 62, serta nilai standar deviasi nya sebesar 4,0496 dan var sebesar 16,4.

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

**Tabel 3.** Uji Validitas Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Pengiriman Dan Kepuasan Pelanggan

Variabel	R Hitung	R Tabel	Validitas
X1_1	0,690	0,1966	Valid
X1_2	0,494	0,1966	Valid
X1_3	0,547	0,1966	Valid
X2_1	0,603	0,1966	Valid
X2_2	0,549	0,1966	Valid
X2_3	0,337	0,1966	Valid
X3_1	0,660	0,1966	Valid
X3_2	0,660	0,1966	Valid
Y1	0,599	0,1966	Valid
Y2	0,599	0,1966	Valid

Dari tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan, harga, kualitas pengiriman dan kepuasan pelanggan menggunakan SPSS versi 26, nilai R hitung lebih besar dari R tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

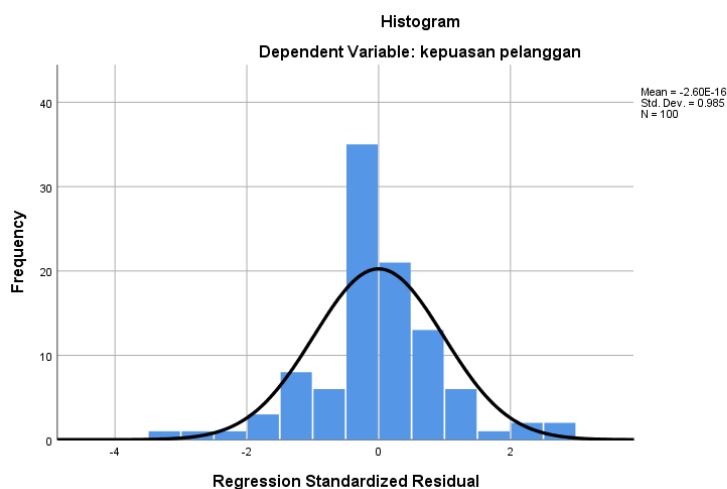
**Tabel 4.** Uji Reliabilitas Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Pengiriman Dan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Tabel Guilford	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,746	Alpha	0,700-0,900	Reliabel
Harga	0,676	Alpha	0,400-0,700	Reliabel
Kualitas Pengiriman	0,794	Alpha	0,400-0,700	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,749	Alpha	0,700-0,900	Reliabel

Dari hasil Uji Reliabilitas menggunakan SPSS versi 26, tampak bahwa item-item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, harga, kualitas pengiriman dan kepuasan pelanggan mempunyai nilai Alpha Cronbach's >60. Hal ini berarti bahwa, seluruh kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah handal dan terpercaya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data Menggunakan Histogram



Uji normalitas data dengan melihat Histogram. Dari output SPSS versi 26 untuk pengujian yang di tunjukkan oleh histogram dimana sebaran data menyebar ke kanan dan ke kiri, dan kurva berbentuk lonceng dimana nilai standar deviasinya ataupun simpang baku nya 0,985 dengan sampel nya sebanyak 100. Jadi dapat disimpulkan dari histogram tersebut data memiliki sebaran normal.

### b. Uji Multikolonialitas Dengan Coefficients

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.365	.656		.557	.579		
kualitas pelayanan	.247	.069	.316	3.556	.001	.542	1.845
harga	.168	.070	.217	2.387	.019	.521	1.921
kualitas pengiriman	.336	.074	.372	4.520	.000	.634	1.577

Uji multikolonialitas dari output SPSS versi 26, untuk uji multikolonialitas dilihat dari output coefficients di dapatkan

Nilai tolerance nya sebesar = 0,524  
0,521  
0,634  
Nilai VIF nya sebesar = 1,845  
1,921  
1,577

Dari output tersebut nilai tolerance nya lebih dari 0,01 dan nilai VIF nya kurang dari 10. Maka dapat di simpulkan dengan tegas bahwa data tersebut tidak terdapat masalah multikolonialitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas Dengan Glejser**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.745	.483		1.543	.126
	kualitas pelayanan	-.021	.051	-.057	-.411	.682
	harga	.020	.052	.054	.385	.701
	kualitas pengiriman	-.016	.055	-.037	-.292	.771

Dari output SPSS 26 untuk pengujian heterokedastisitas dengan glejser yang di lihat dari nilai siginifikansi, di dapatkan nilai signifikansi nya sebesar untuk Variabel X1 sebesar 0,682 X2 sebesar 0,701 dan X3 nya sebesar 0,771, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat di simpulkan bahwa dari kedua variabel bebas tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. karna nilai sig nya lebih besar dari 0,05.

**3. Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.365	.656		.557	.579
	kualitas pelayanan	.247	.069	.316	3.556	.001
	harga	.168	.070	.217	2.387	.019
	kualitas pengiriman	.336	.074	.372	4.520	.000

Rumus :

$$Y = a + b_1.x_1 + b_2.x_2 + b_3.x_3$$

$$= 0,365 + 0,247 + 0,168 + 0,336$$

Nilai a sebesar 0,365 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan pelanggan (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), Variabel harga (X2) dan Variabel kualitas pengiriman (X3). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan.

- B1 (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,247, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,247. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- B2 (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,168, menunjukkan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel harga maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,168. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- B3 (nilai koefisien regresi X3) sebesar 0,336, menunjukkan bahwa variabel kualitas pengiriman mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pengiriman maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,336. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei dan melibatkan 100 responden. Hasil analisis menunjukkan harga yang di berikan oleh JNE sangat berpengaruh positif, sehingga dapat dikatakan bahwa JNE masih banyak digunakan dan di percayai masyarakat dalam hal pengiriman barang. Selain itu, kualitas produk juga menjadi faktor yang di pertimbangkan oleh konsumen saat ingin menggunakan jasa pengiriman JNE. Oleh karna nya, masih banyak yang harus di benahi dan diperbaiki agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang JNE semakin meningkat. Jurnal ini di analisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 26 dengan melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (normalitas data, multikolonialitas dan heteroskedastisitas) dan Uji Regresi Linier Berganda.



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan JNE, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis yang berkaitan dengan faktor kualitas pelayanan, harga dan kualitas pengiriman. Dapat disimpulkan bahwa dari aspek kualitas pelayanan, harga dan kualitas pengiriman secara keseluruhan yang diberikan oleh pihak JNE sudah mencapai apa yang diharapkan oleh konsumen.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Uji Validitas Dan Relibilitas dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan nya di nyatakan valid dan reliable.
3. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan Uji Asumsi Klasik dengan 3 pengujian yaitu : Uji Normalitas data, Uji Multikolonialitas dan Uji Heteroskedastisitas. Maka dapat disimpulkan bahwa pengujian data dengan menggunakan Uji Asumsi Klasik data memiliki sebaran normal, tidak terdapat masalah multikolonialitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas.
4. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan Regresi Linier Berganda, di nyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan kualitas pengiriman mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Adapun saran yang dapat kami berikan ialah sebagai berikut :

Banyak yang harus diperbaiki dan di benahi lagi agar orang-orang masih berminat dan masih percaya untuk menggunakan jasa layanan JNE ini. Seperti kualitas pengiriman yang harus sampai tepat waktu kepada pelanggan, menjawab keluhan yang dirasakan pelanggan dengan baik dan harga yang terjangkau untuk seluruh pengiriman Indonesia. Bahkan kondisi barang yang sampai baik juga sangat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap jasa pengiriman JNE. Oleh karna nya, hal-hal tersebut harus sangat diperhatikan agar masyarakat tidak beralih haluan untuk menggunakan jasa pengiriman lainnya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Syukur Alhamdulillah senantiasa kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan jurnal ini dengan baik guna memenuhi tugas mata kuliah Studi Kelayakan Bisnis. Shawatat serta salam tak lupa juga kami curahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW.

Kami begitu menyadari bahwa dalam penulisan jurnal ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang dengan tulus memberikan saran dan kritik serta doa yang tulus agar jurnal ini dapat terselesaikan. Dan kami pun sangat berterima kasih kepada dosen pengampu mata kuliah Studi Kelayakan Bisnis, yakni bapak Syamsul Hidayat, S.E., MM. yang selalu memberikan arahan, motivasi bahkan dukungan kepada kami terkait jurnal yang sedang kami kerjakan, sehingga jurnal ini dapat kami selesaikan dengan baik.

Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa jurnal yang kami kerjakan ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang kami miliki. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Kami juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penelitian dan penulisan jurnal ini. Akhirnya kami berharap semoga jurnal ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

## DAFTAR REFERENSI

- Pranata, Aditia., Agus Hindarto Wibowo, & Muhammad Yusuf. (2023). *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality Dan Service Blueprint Pada Jne Cabang Yogyakarta*. Jurnal REKAVASI, Vol. 11, No. 1. <https://ejournal.akprind.ac.id/index.php/rekavasi/article/download/4360/3075>.
- Firdhaus, Rima Meidyana., Imam Baihaqi, & Dewie Saktia Ardiantono. (2021). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Last-Mile Logistic pada JNE Exspress*. Doi: 10.12962/j23373539.v10i1.60421. <https://ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/60421>.
- R, Zainal Fanani., Puspitasari, Nia Budi Puspitasari., Aries Susanty., Anggita Realiza Andini, & Rani Rumita. (2020). *Analisis Logistic Service Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Jne Express*. Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/download/29948/17319>.
- Prasetyo, Felicia Audrey. *Analisis Perbandingan Service Quality Antara Jne Dan J&T Ekpress*. Program Manajemen Pemasaran , Universitas Kristen Petra di Surabaya. <https://media.neliti.com/media/publications/131948-ID-none.pdf>.
- Rakhmawati, Sri., Budi Wahyudi., Dyah Palupi., Desi Pujiati, & Budi Santoso. (2023). *Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Jne Pasca Pandemi Covid-19*. Sebatik Vol. 27 No. 1 Juni 2023 <https://jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/article/download/2233/809>.
- Qur'aini, Ayu Putri Saras., Marcus Tukan, & Alfredo Tutuhaturunewa. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Antar Barang Di Pt Jne Kantor Cabang Utama Ambon Dengan Metode Servqual*. i tabaos, Vol. 2 No. 1. <https://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/itabaos/article/download/5478/4131/>.
- Yudiana, I Made., Ni Nyoman Yulianthini, & Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. (2020). *Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada Jne Kp Negara*. e-Journal Universitas Pendidikan Ganesha.

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/download/38417/19082/90940>.

Tania, & Raymond. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam*. [https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia\\_journal/article/download/2939/1890/12757](https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/download/2939/1890/12757).

Purnama, Henti., Efrina Masdaini, S.E., M.Si, & Eni Cahyani, S.E., M.Si. (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen Pada JNE Cabang Palembang*. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb/article/view/3206/1369>.

Andarani, Silvi Alvionita. *Faktor - Faktor Pelayanan Yang Dipertimbangkan Pelanggan Dalam Memilih Jasa Pengiriman Barang Pada Jne Cabang Malang*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/1841/1684>.