

## Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengiriman Paket (Studi Kasus pada PT. Kiki Ratu Intan Express)

Syahril Daud<sup>1</sup>, Mika Mariyana<sup>2\*</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung  
Jl. ZA. Pagar Alam No.26 Labuhan Ratu, Kedaton 35142, Bandar Lampung, Indonesia  
Email: [Syahril.daud@UBL.ca.id](mailto:Syahril.daud@UBL.ca.id)<sup>1</sup>, [mika.22011233@student.UBL.ac.id](mailto:mika.22011233@student.UBL.ac.id)<sup>2</sup>

Diterima: 4 Februari 2026      Direvisi : 16 Februari 2026      Disetujui : 18 Februari 2026

### ABSTRACT

**Purpose.** This study aims to evaluate the impact of service quality and delivery timeliness on customer satisfaction at PT Kiki Ratu Intan Express

**Methods.** This study employs a quantitative research method that is descriptive in nature and focuses on verification. Data were collected through questionnaires distributed to 92 customers of PT Kiki Ratu Intan Express. SPSS software was used to facilitate validity and reliability testing, descriptive analysis, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis of the collected data.

**Findings.** The survey indicates that service quality and delivery timeliness received high ratings.

**Implication.** The survey shows that service quality and delivery timeliness received high ratings. The regression analysis results indicate that both variables have a significant and positive impact on customer satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.510 indicates that customer satisfaction is influenced by delivery timeliness and service quality by 51.0%, while the remaining 49.0% is explained by other factors outside this study.

**Keywords.** Delivery Timeliness, Service Quality, Customer Satisfaction

### ABSTRAK

**Tujuan.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di PT Kiki Ratu Intan Express.

**Metode.** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan bersifat deskriptif dan berfokus pada verifikasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 92 pelanggan PT Kiki Ratu Intan Express. Perangkat lunak SPSS memfasilitasi evaluasi validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, pengujian asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda pada data yang dikumpulkan.

**Hasil.** Survei menunjukkan bahwa kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman mendapat peringkat tinggi.

**Implikasi.** Survei menunjukkan bahwa kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman mendapat peringkat tinggi. Hasil analisis regresi memperlihatkan kedua variabel berdampak signifikan dan positif pada kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,510 memperlihatkan kebahagiaan pelanggan dipengaruhi ketepatan waktu

pengiriman dan kualitas layanan 51,0%, dengan sisanya sebesar 49,0% disebabkan oleh komponen lain dalam penelitian ini.

### **Kata Kunci.** Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

## **1. Pendahuluan**

Kemajuan pada teknologi informasi dan komunikasi memicu perubahan besar sistem distribusi produk dan layanan. Aktivitas perdagangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini semakin bergeser ke arah digital, sehingga menuntut proses distribusi yang lebih cepat, akurat, dan dapat diandalkan. Perubahan tersebut secara langsung memengaruhi pola konsumsi masyarakat yang semakin mengutamakan efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kualitas layanan dalam setiap transaksi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelanggan cenderung memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi terhadap perusahaan ekspedisi yang konsisten dalam melakukan pengiriman tepat waktu (Artati & Ernawati, 2022).

PT Kiki Ratu Intan Express Bandar Lampung adalah perusahaan jasa ekspedisi yang memfasilitasi pengangkutan produk dan dokumen dengan jangkauan regional maupun nasional. Dalam operasionalnya, perusahaan menghadapi tantangan berupa peningkatan volume pengiriman serta persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan ekspedisi berskala nasional. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk menjaga konsistensi ketepatan waktu pengiriman sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepuasan pelanggan.

Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala operasional berdasarkan pengamatan awal, perusahaan masih menerima keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman pada periode tertentu serta keterbatasan respons pelayanan, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti keterlambatan pengiriman pada periode tertentu serta pelayanan informasi dan penanganan keluhan yang belum optimal. Bila kondisi ini tidak ditangani dengan baik, bisa menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan kemungkinan pelanggan beralih ke perusahaan ekspedisi lain yang dianggap lebih mampu memenuhi harapan mereka.

Hal ini sesuai teori kepuasan pelanggan menyatakan pengalaman pelayanan negatif membentuk persepsi yang kurang baik terhadap perusahaan dan memengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali suatu jasa. Penelitian sebelumnya telah menggarisbawahi pentingnya pengiriman tepat waktu dan keunggulan layanan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Sutikno dkk. (2021) pada perusahaan pelayaran SiCepat Ekspres menunjukkan pengiriman tepat waktu sangat memengaruhi kepuasan pelanggan (Sutikno et al., 2021).

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan ekspedisi berskala nasional, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik mengkaji perusahaan ekspedisi lokal dengan karakteristik operasional yang berbeda. Selain itu, hasil penelitian terdahulu menunjukkan variasi tingkat pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pelanggan, sehingga diperlukan pengujian lebih lanjut pada konteks dan objek penelitian yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi celah penelitian dengan mengkaji pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kiki Ratu Intan Express Bandar Lampung. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kiki Ratu Intan Express Bandar Lampung, baik secara parsial maupun simultan.

## **2. Kajian Pustaka**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan jasa, khususnya pada industri pengiriman. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan kinerja layanan dengan harapan sebelumnya. Apabila layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan kinerja yang tidak sesuai harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Hal ini sejalan dengan (Wulandari,

2022). yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari evaluasi antara harapan dan kinerja layanan yang diterima.

Dalam konteks jasa pengiriman, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, kondisi barang, serta profesionalisme petugas. Ketepatan waktu pengiriman berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan, sementara kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik turut membentuk persepsi positif terhadap perusahaan. Dengan demikian, kepuasan pelanggan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

### **Ketepatan Waktu Pengiriman**

Pengiriman tepat waktu mengacu pada kemampuan perusahaan jasa logistik untuk menyediakan barang kepada konsumen sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketepatan waktu mencerminkan efektivitas pengelolaan operasional perusahaan, mulai dari penerimaan pesanan, proses administrasi, pengemasan, perencanaan rute, hingga distribusi akhir kepada pelanggan. Ketepatan waktu tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pengiriman, tetapi juga menunjukkan komitmen dan profesionalisme perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Maesazshandy dan Tohir, ketepatan waktu merupakan indikator utama dalam mengukur kinerja operasional perusahaan logistik, karena pengiriman yang tepat waktu menandakan adanya sistem manajemen yang baik serta koordinasi yang efektif antarunit kerja (Maesazshandy & Tohir, 2025). Ketepatan waktu pengiriman merupakan faktor kunci kepuasan pelanggan karena mampu meningkatkan kepercayaan dan penilaian positif terhadap perusahaan logistik, sedangkan keterlambatan berpotensi menimbulkan kerugian dan menurunkan kepercayaan. Oleh karena itu, konsistensi pengiriman tepat waktu menjadi keunggulan kompetitif penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, terutama di tengah meningkatnya tuntutan layanan cepat akibat pertumbuhan e-commerce (Pradini, 2023; Yeronica & Laulita, 2024).

Faktor dari dalam maupun luar organisasi dapat memengaruhi keandalan waktu pengiriman. Faktor internal mencakup pengaturan rute dan transportasi, kesiapan armada, pemanfaatan teknologi informasi seperti tracking system, kualitas sumber daya manusia, serta efektivitas proses administrasi dan pengemasan (Maesazshandy & Tohir, 2025). Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi cuaca ekstrem, bencana alam, kerusakan infrastruktur, serta kebijakan pemerintah yang membatasi distribusi barang juga berpotensi mengganggu kelancaran pengiriman dan berada di luar kendali langsung perusahaan (Wati et al., 2022). Penelitian terdahulu menegaskan bahwa pengelolaan internal yang baik, melalui perencanaan, pengendalian kualitas, dan evaluasi kinerja operasional, memiliki pengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pengiriman (Hariani & Ramdany, 2022). Selain itu, ketepatan waktu pengiriman, bersamaan dengan harga dan kualitas layanan, telah terbukti berdampak positif pada kepuasan pelanggan dalam layanan ekspedisi (Siregar et al., 2024).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting industri jasa, termasuk logistik dan ekspedisi, karena memengaruhi kepuasan serta kepercayaan pelanggan. Kualitas secara keseluruhan dinilai bukan hanya berdasarkan hasil akhir, tetapi juga berdasarkan seluruh proses, yang meliputi keterlibatan pelanggan, efisiensi, ketelitian, dan profesionalisme penyedia layanan. (Putra Pratama et al., 2020). Karakteristik kualitas layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan hal-hal berwujud, semuanya memengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan (Wardhani et al., 2020). Keandalan dan ketepatan waktu sangat penting dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen, sedangkan respons, jaminan, dan empati karyawan berkontribusi pada pengalaman klien yang luar biasa. Temuan Windayani dan Dewi membuktikan bahwa semua dimensi kualitas layanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan di sektor logistik (Windayani & Dewi, 2023). Secara konseptual, kualitas layanan mencakup lima karakteristik utama model SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata (Putra & Bahrun, 2023).

## Hipotesis

- H<sub>1</sub>** : Ketepatan waktu pengiriman berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kiki Ratu Intan Express Bandar Lampung.
- H<sub>2</sub>** : Kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kiki Ratu Intan Express Bandar Lampung.
- H<sub>3</sub>** : Ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Kiki Ratu Intan Express Bandar Lampung

## 3. Metode Penelitian

Penelitian memakai pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas layanan pada kepuasan pelanggan di PT Kiki Ratu Intan Ekspres Bandar Lampung. Populasi penelitian terdiri dari 1.180 klien, dari mana sampel 92 responden dipilih memakai algoritma Slovin, dengan margin kesalahan 10% melalui purposive sampling. Data dari kuesioner skala Likert 5 poin untuk mengevaluasi ketepatan waktu pengiriman, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Instrumen penelitian dinilai validitas dan reliabilitasnya sebelum analisis. Analisis data secara deskriptif dan memakai regresi linier berganda menggunakan alat statistik. Pengujian hipotesis memakai uji-t dan uji-F setelah memenuhi asumsi klasik, di samping analisis koefisien determinasi.

## 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

#### Uji Reliabilitas

**Tabel 1 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliability
Kepuasan Pelanggan	,848	Reliabel
Ketepatan Waktu Pengiriman	,796	Reliabel
Kualitas Pelayanan	,809	Reliabel

*Sumber : Data Diolah,2025*

Karena nilai Alpha Cronbach lebih tinggi dari 0,60, semua variabel dalam Tabel 1 memiliki instrumen pengukuran yang valid. Karena menghasilkan temuan pengukuran yang andal, kuesioner penelitian ini dapat untuk penelitian.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	7,249	3,469		2,090	0,040
	Ketepatan Waktu Pengiriman	0,458	0,115	0,420	3,993	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,361	0,107	0,353	3,360	0,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

*Sumber Output IBM SPSS 2025*

Persamaan regresi linier berganda :

$$Y = 7,249 + 0,458 X_1 + 0,361 X_2$$

Persamaan regresi linier berganda yang disebutkan di atas diuraikan berikut:

- Dengan asumsi "Pengiriman Tepat Waktu" dan "Kualitas Layanan" sama-sama bernilai nol, nilai konstanta (a) sebesar 7,249 dengan tingkat signifikansi 0,040 menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Pelanggan adalah 7,249.
- Variabel "Pengiriman Tepat Waktu" memiliki koefisien regresi 0,458, nilai t 3,993, dan tingkat signifikansi di bawah 0,001. Dengan peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,458 untuk setiap peningkatan satu unit dalam pengiriman tepat waktu, jelas bahwa "Pengiriman Tepat Waktu" secara signifikan memengaruhi Kepuasan Pelanggan secara positif.
- Pada tingkat signifikansi 0,001, variabel "Kualitas Layanan" memperlihatkan nilai t 3,360, koefisien regresi signifikan secara statistik 0,361. Menurut temuan studi tersebut, kebahagiaan konsumen dipengaruhi secara positif dan signifikan secara statistik oleh kualitas layanan. Untuk setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan, kepuasan pelanggan meningkat 0,361.

#### Uji Simultan ( Uji F )

**Tabel 3 Hasil Hipotesis ( Uji F )**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1322,302	2	661,151	46,400	<0,001 <sup>b</sup>
	Residual	1268,166	89	14,249		
	Total	2590,467	91			

- Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
  - Predictor:(Constant), kualitas pelayanan,ketepatan waktu pengiriman
- Sumber Output IBM SPSS 2025

Pada tabel 3 memperlihatkan  $F_{\text{hitung}}$  46,400. Untuk mengetahui nilai  $F_{\text{tabel}}$ , terlebih dahulu dengan persamaan sebagai berikut :

$$df_1 = k = 2$$

$$df_2 = n - k - 1$$

Nilai  $n = 92$  dan  $K = 2$

Berdasarkan rumus  $92 - 2 - 1$ , di mana  $n$  jumlah responden dan 2 jumlah variabel independen, nilai tabel F untuk  $\alpha = 0,05$  adalah 89. Uji konkuren menghasilkan nilai F sebesar 46,400, > nilai tabel F 3,1 dan memiliki nilai Sig.  $< 0,001$ . Karena nilai sig  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  $X_1$  dan  $X_2$  secara signifikan mempengaruhi  $Y$ , kebahagiaan pelanggan, melalui pengaruhnya terhadap ketepatan waktu pengiriman dan kualitas layanan.

#### Uji Parsial ( Uji T )

**Tabel 4 Hasil Hipotesis ( Uji t )**

Coefficients <sup>a</sup>						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,249	3,469		2,090	0,040
	Ketepatan Waktu	0,458	0,115	0,420	3,993	0,000

	Pengiriman					
	Kualitas Pelayanan	0,361	0,107	0,353	3,360	0,001
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber Output IBM SPSS 2025

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil sebagai berikut :

- $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena nilai t estimasi 3,993 untuk variabel Ketepatan Waktu Pengiriman ( $X_1$ ) > nilai t tabel 1,987, menurut uji t. Ini membuktikan bahwa ketepatan waktu pengiriman PT Kiki Ratu Intan Ekspres Bandar Lampung secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- Nilai t sebesar 3,360 untuk variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) lebih tinggi dari nilai t-tabel 1,987, jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ketika PT Kiki Ratu Intan Ekspres Bandar Lampung memberikan pelayanan yang prima, kepuasan pelanggan meningkat.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,714 <sup>a</sup>	,510	,499	3,775

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, Ketepatan waktu pengiriman

Koefisien determinasi memperlihatkan nilai R Square 0,510, menandakan Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Layanan menyumbang 51,0% dari varians Kepuasan Pelanggan. Sebaliknya, 49,0% variasi yang tersisa dipengaruhi variabel di luar model penelitian, termasuk harga, kepercayaan konsumen, dan pengaruh eksternal lainnya. Nilai Adjusted R Square 0,499 memperlihatkan setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen, model regresi masih mampu menjelaskan sekitar 49,9% variasi Kepuasan Pelanggan.

## 5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sutikno yang menyatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan jasa ekspedisi (Sutikno et al., 2021). Dalam konteks PT Kiki Ratu Intan Express, ketepatan waktu pengiriman mencerminkan keandalan operasional perusahaan yang menjadi faktor utama dalam membangun persepsi positif pelanggan. Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung penelitian Windayani & Dewi yang menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan logistik (Windayani & Dewi, 2023). Secara manajerial, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan sikap ramah, responsivitas, serta profesionalisme karyawan PT Kiki Ratu Intan Express akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.

## 6. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya meneliti dampak waktu pengiriman dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan; variabel lain tidak termasuk dalam model penelitian. Hal ini berdasarkan koefisien determinasi sekitar 0,510, yang menunjukkan bahwa masih ada 49,0% variasi kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Selain itu, penelitian ini berfokus pada satu perusahaan dan wilayah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga hasilnya sulit untuk digeneralisasikan. Karena itu, penelitian lebih lanjut sedang dilakukan untuk meningkatkan variabel relevan lainnya dan memperkuat objek penelitian dan metodologi.

## 7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT Kiki Ratu Intan Express Bandar Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam memenuhi jadwal pengiriman serta memberikan pelayanan yang andal dan responsif merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Secara praktis, perusahaan disarankan untuk meningkatkan sistem pengendalian pengiriman, memperkuat standar pelayanan karyawan, serta memperbaiki mekanisme penanganan keluhan pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti harga, kepercayaan, dan citra perusahaan serta memperluas objek penelitian agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.

## Daftar Pustaka

- Artati, A., & Ernawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima. *EQUILIBRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1), 58–66. <https://doi.org/10.33373/jeq.v9i1.4262>
- Hariani, D., & Ramdany, M. (2022). Pengaruh Perencanaan, Quality Control Dan Evaluasi Kinerja Manajemen Logistik Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Pada Pt.Id.Express Logistik Indonesia,Gudang Depok. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 11. [www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)
- Isnardono, & Nicholas, A. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Kurir di PT Satria Antara Prima Tbk Cabang Jakarta Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 27.
- Maesazshandy, D., & Tohir, M. (2025). Pengaruh Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Multimoda. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 3(1), 1–4. <https://doi.org/10.38035/jstl.v3i1.436>
- Putra Pratama, R. D., Aryati, I., & Istiqomah, I. (2020). Strategi Perusahaan Melalui Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kirim Lion Parcel Cabang Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(02), 426–433. <https://doi.org/10.29040/jie.v4i02.1179>
- Rafmadini, N., Santosa, W., & Satitidjati, T. (2025). *PENGARUH DELIVERY TIME , SERVICE QUALITY , PRODUCT QUALITY AND CONDITION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN GEN Z ECOMMERCE DI JAKARTA*. 14(03), 1169–1182.
- Siregar, F., Pristiyono, & Rambe, B. H. (2024). Analisis Harga, Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Ekspedisi Labuhanbatu. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 4642–4656.
- Sutikno, B., Mufidah, E., & Latifa, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Sicepat Ekspres Pasuruan. *Jurnal EMA*, 6(2), 47–54. <https://doi.org/10.47335/ema.v6i2.87>
- Wardhani, C. A., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik Menggunakan Structural Equation Model. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 56–68. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v8i1.5761>
- Wati, W. R., Arifin, R., & Suharto, M. K. A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, Dan Fasilitas Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tengah Wabah Covid 19 (Studi Kasus Pada Pengguna J&T Express Mayjen Panjaitan Kota Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 67–79. [www.fe.unisma.ac.id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Widayani, F., & Dewi, A. P. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PT. Riksa Mandiri Pratama (PT Riksa Logistics)). *JISI: Jurnal*

- Integrasi Sistem Industri*, 10(2), 35. <https://doi.org/10.24853/jisi.10.2.35-45>
- Wulandari, Z. (2022). Jurnal Pendidikan dan Konseling. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 11496-11501.
- Yeronica, F., & Laulita, N. B. (2024). Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Logistik Internasional Di Indonesia: Peran Timeliness Dan Information Quality. *Jurnal Manajerial*, 11(03), 374. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v11i03.7883>