JUMABI Vol 5, (6), 2025, 464 - 471

JURNAL ADMINISTRASI BISNIS

E-ISSN: 2775 - 2615

Available online at:http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking System Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express

Mercy Spesa Devina De Fretes[1], Dwi Seftia Vandiani[2]
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta Indonesia
Email: mercydefretes2020@gmail.com[1], dwiseftia3@gmail.com[2],

Abstract.
This study aims to analyze the effect of delivery timeliness and tracking system facilities on customer satisfaction with J&T Express. The sample in this study consists of J&T Express customers in Mutiara Gading City. This study used a quantitative approach, with a sample size of 100 people selected using non-probability sampling techniques. Data processing was conducted using IBM SPSS version 30.0.0.0. The results of this study indicated that delivery timeliness has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a value of 4.910. The tracking system facility has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a value of 5.015. The simultaneous test results showed that delivery timeliness and tracking system facilities together have a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value <0.001 less than 0.05. The magnitude of the effect of delivery timeliness is 55.4%, tracking system facilities 55.8%, and simultaneously 64.6%.

Keywords: Delivery Timeliness, Tracking System Facilities, Customer Satisfaction

Cronicle of Article:Received (11,12,2025); Revised (15,12,2025); and Published (28,12,2025)

©2025 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author : Mercy Spesa Devina De Fretes adalah Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, *Corresponding Author*, mercydefretes2020@gmail.com, dwiseftia3@gmail.com

How to cite this article : De Fretes Devina S Mercy, Vandiani S Dwi .“Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking System Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express” *, adbispreneur* 5 (6),pp. 464 - 471 , Available at: https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI

PENDAHULUAN

Di era digital dan globalisasi, industri jasa pengiriman barang mengalami pertumbuhan yang pesat seiring meningkatnya aktivitas e-commerce. Perusahaan-perusahaan logistik seperti J&T Express, JNE, SiCepat, dan lainnya bersaing secara ketat untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi terhadap kecepatan dan transparansi layanan. Ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking system menjadi dua aspek penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi.

J&T Express, sebagai salah satu penyedia jasa pengiriman terdepan di Indonesia, menunjukkan performa bisnis yang menjanjikan dengan pencapaian indeks Top Brand sebesar 50,90% pada tahun 2024. Meski demikian, berbagai ulasan dari pelanggan menunjukkan adanya keluhan terkait keterlambatan pengiriman dan ketidakakuratan informasi pelacakan paket. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realisasi layanan, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas layanan, termasuk keandalan dalam memenuhi janji waktu pengiriman. Ketepatan waktu pengiriman merupakan bentuk komitmen perusahaan terhadap kepercayaan konsumen, dan menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Pengiriman yang tidak sesuai estimasi dapat menurunkan kepercayaan dan menciptakan pengalaman negatif bagi pelanggan.

Selain itu, fasilitas tracking system atau sistem pelacakan online telah menjadi fitur standar yang diharapkan pelanggan dalam jasa pengiriman modern. Kurniasih (2022) menyatakan bahwa sistem pelacakan berbasis web atau aplikasi harus dapat diakses dengan mudah dan menyajikan informasi yang akurat secara real-time. Sistem pelacakan yang kurang responsif, tidak akurat, atau tidak informatif dapat menimbulkan frustrasi dan keluhan pelanggan, meskipun barang dikirim tepat waktu.

Data pra-survei yang dilakukan peneliti terhadap pelanggan J&T Express cabang Mutiara Gading City menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pelanggan yang tidak puas dengan keakuratan informasi pelacakan dan ketepatan waktu pengiriman. Hal ini diperkuat oleh tingginya angka ketidaksetujuan dalam pernyataan tentang keakuratan informasi pengiriman dan pengiriman tepat waktu. Temuan ini menjadi pendorong utama bagi peneliti untuk melakukan kajian lebih lanjut secara empiris.

Dari sisi teori, penelitian ini menggunakan konsep kepuasan pelanggan yang merujuk pada perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman aktual yang diterima (Lovelock dalam Indrasari, 2019). Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking system, sementara variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mengacu pada hasil-hasil studi terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kedua variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan di berbagai konteks logistik.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking system terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa J&T Express di Bekasi, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang administrasi bisnis dan praktis bagi pengembangan layanan perusahaan ekspedisi di Indonesia.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan masukan strategis bagi J&T Express dalam meningkatkan kualitas layanan logistik mereka, sekaligus menjadi rujukan bagi peneliti lain yang tertarik dalam mengkaji aspek kepuasan pelanggan dalam industri jasa pengiriman.

LITERATUR REVIUW

Kajian Pustaka

1. Administrasi Bisnis

Merupakan disiplin ilmu sosial yang mempelajari proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan melalui kegiatan ekonomi, seperti produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa. Dalam konteks ini, administrasi bisnis menekankan pada efisiensi manajerial dan strategi pelayanan, termasuk dalam sektor logistik dan pengiriman barang. Manajemen logistik sendiri berperan penting dalam menjamin kelancaran arus barang dari produsen ke konsumen, dengan memperhatikan kecepatan, akurasi, dan efisiensi biaya (Widyawati dkk., 2024).

2. Ketepatan Waktu Pengiriman

Merupakan salah satu aspek krusial dalam layanan logistik, karena berkaitan langsung dengan persepsi pelanggan terhadap keandalan perusahaan. Ketepatan waktu mencakup kemampuan kurir mengirimkan barang sesuai estimasi yang dijanjikan, dengan tarif yang sebanding dan tanggung jawab atas kendala pengiriman. Pengiriman yang tepat waktu mampu membentuk kepercayaan pelanggan dan mendorong loyalitas dalam penggunaan layanan logistik ke depannya (Dikaprio dkk,

2020).

3. **Tracking System**
   Pelacakan online menjadi fitur penting dalam layanan ekspedisi modern. Sistem ini memungkinkan pelanggan memantau status pengiriman secara real-time melalui website atau aplikasi. Dimensi penting dalam tracking system meliputi efisiensi akses, keandalan informasi, kecepatan tanggapan, pemenuhan janji layanan, serta perlindungan data pribadi. Sistem pelacakan yang akurat dan mudah digunakan akan meningkatkan rasa aman dan kepuasan pelanggan (Nasution dkk., 2020).
4. **Kepuasan Pelanggan**
   Kepuasan pelanggan secara umum diartikan sebagai perbandingan antara harapan dengan pengalaman aktual yang diterima dari suatu layanan atau produk. Ketika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas. Dalam konteks pengiriman, ketepatan waktu dan kejelasan informasi pelacakan menjadi indikator penting yang mempengaruhi kepuasan ini. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali menggunakan jasa yang sama dan merekomendasikannya kepada pihak lain (Pranitasari et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi adalah seluruh pelanggan J&T Express di Cabang Mutiara Gading City, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu, digunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, dan jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 30.0.0.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking System terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Bekasi. Berdasarkan dari kuesioner yang telah disebar kepada pelanggan J&T Express cabang Mutiara Gading City, diperoleh 100 data kuesioner yang dapat diolah yang selanjutnya dapat diuji dan kemudian dianalisis menggunakan alat analisis SPSS 30. Terdapat 24 item pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab.

Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) J&T Express

Tabel 1 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.369	1.634		2.675	.009
	Ketepatan Waktu Pengiriman	.293	.060	.429	4.910	<,001

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Temuan analisis regresi menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Koefisien regresi sebesar 0,293 dengan nilai t-hitung 4,910 (signifikansi $p < 0,001$) secara statistik mengkonfirmasi hipotesis ini. Ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam ketepatan waktu pengiriman akan secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Tabel 2 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.744[a]	.554	.550	1.617

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Kontribusi ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 55,4% (berdasarkan nilai R Square parsial). Angka ini menegaskan bahwa memenuhi janji waktu pengiriman adalah faktor dominan dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Pelanggan modern sangat menghargai efisiensi dan keandalan, dan keterlambatan dapat dengan cepat mengikis kepercayaan. Temuan ini konsisten dengan literatur sebelumnya misalnya, Yohana dkk (2024); Wahyuni (2023) yang menekankan pentingnya timeliness dalam layanan logistik. Secara akademik, hasil ini memperkuat argumen bahwa dalam industri jasa pengiriman, ketepatan waktu bukan hanya sekadar janji operasional, melainkan fondasi utama bagi pengalaman positif pelanggan yang berujung pada kepuasan. Ini menggarisbawahi bahwa investasi dalam optimasi rute, manajemen kurir, dan proses pengiriman yang efisien akan memberikan return yang signifikan dalam bentuk loyalitas pelanggan.

Pengaruh Fasilitas *Tracking System* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) J&T Express

Tabel 3 Hasil Uji T

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.369	1.634		2.675	.009
	Fasilitas Tracking System	.267	.053	.438	5.015	<,001

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa fasilitas tracking system berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Dengan koefisien regresi 0,267 dan nilai t- hitung 5,015 (signifikansi p < 0,001), hipotesis ini juga terbukti secara statistik. Ini menunjukkan bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas pelacakan yang baik secara substansial meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Fasilitas *Tracking System* (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747[a]	.558	.553	1.610

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Fasilitas tracking system menyumbang 55,8% terhadap kepuasan pelanggan (berdasarkan nilai R Square parsial). Angka ini sedikit lebih tinggi dibandingkan ketepatan waktu pengiriman, mengindikasikan bahwa transparansi informasi mengenai status pengiriman adalah aspek yang sangat dihargai oleh pelanggan. Di era digital, pelanggan mengharapkan visibilitas penuh terhadap paket mereka. Kemampuan untuk melacak paket secara real-time, mengetahui perkiraan waktu tiba, dan mendapatkan informasi akurat mengenai setiap tahapan pengiriman mengurangi kecemasan dan membangun rasa kontrol pada pelanggan. Temuan ini selaras dengan penelitian Lutha dkk. (2024) dan Renaldi (2023) yang menyoroti peran krusial sistem pelacakan online dalam kepuasan pelanggan. Dari perspektif akademik, ini menegaskan bahwa dalam konteks layanan digital, information transparency melalui teknologi tracking adalah komponen integral dari kualitas layanan yang dipersepsikan, bukan hanya fitur tambahan. Kontribusinya terhadap kepuasan menunjukkan bahwa perusahaan logistik harus memprioritaskan pengembangan dan pemeliharaan sistem tracking yang robust dan user-friendly.

Pengaruh Simultan Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) dan Fasilitas *Tracking System* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) J&T Express

Tabel 5 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	371.129	2	185.564	88.468	<,001[b]
	Residual	203.461	97	2.098		
	Total	574.590	99			

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Secara simultan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking system secara bersama- sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 88,468 (signifikansi p < 0,001), yang jauh melampaui F-tabel, mengkonfirmasi signifikansi gabungan kedua variabel.

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Ketepatan Waktu Pengiriman (X1) dan Fasilitas *Tracking System* (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804[a]	.646	.639	1.448

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025

Kedua variabel independen ini secara kolektif menjelaskan 64,6% variasi dalam kepuasan pelanggan (berdasarkan nilai R Square simultan). Ini berarti bahwa kombinasi antara pengiriman yang tepat waktu dan informasi pelacakan yang transparan adalah pendorong utama kepuasan pelanggan J&T Express. Sisa 35,4% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti tarif, keamanan, dan kualitas layanan customer service secara keseluruhan.

Temuan simultan ini menguatkan hasil penelitian Wati dkk. (2022) dan Eviani & Hidayat (2021), yang juga menemukan bahwa e-tracking dan ketepatan waktu pengiriman secara bersama- sama signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Implikasi akademik dari temuan ini adalah bahwa kepuasan pelanggan dalam layanan logistik adalah hasil dari interaksi sinergis antara efisiensi operasional (ketepatan waktu) dan transparansi informasi (fasilitas tracking). Perusahaan tidak bisa hanya fokus pada salah satu aspek; keduanya harus dioptimalkan secara bersamaan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal. Ini menunjukkan bahwa model layanan yang holistik, yang mengintegrasikan aspek fisik dan digital, adalah kunci keberhasilan di pasar logistik yang kompetitif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini secara empiris membuktikan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking system memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. Ketepatan waktu pengiriman secara parsial berkontribusi sebesar 55,4% terhadap kepuasan pelanggan, sementara fasilitas tracking system berkontribusi sebesar 55,8%. Secara simultan, kedua variabel ini menjelaskan 64,6% dari variasi kepuasan pelanggan, mengindikasikan bahwa kombinasi antara efisiensi operasional dan transparansi informasi adalah kunci utama dalam membentuk pengalaman positif pelanggan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya bagi J&T Express untuk terus berinvestasi dalam peningkatan kinerja pengiriman yang tepat waktu dan pengembangan sistem pelacakan yang lebih akurat dan user-friendly guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Secara teoritis, studi ini memperkuat pemahaman tentang faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan dalam konteks layanan logistik digital.

Meskipun demikian, penelitian ini terbatas pada analisis dua variabel independen dan dilakukan pada satu cabang J&T Express di Bekasi. Faktor-faktor lain seperti tarif, keamanan, dan kualitas layanan customer service juga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan namun tidak termasuk dalam ruang lingkup studi ini. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel yang diteliti serta melibatkan lokasi atau demografi pelanggan yang lebih beragam guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan generalisasi yang lebih luas mengenai kepuasan pelanggan dalam industri jasa pengiriman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN. Surabaya: Unitomo Press.

Martono, R. V. (2023). MANAJEMEN LOGISTIK. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Prof. H. Imam Ghozali, M. P. (2021). APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE. Semarang: Badan Penerbit Universitas di Ponogoro.

Sugiyono, P. D. (2024). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. Bandung: ALFABETA.

Jurnal

Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. Journal of Economics and Business UBS. https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13

Dikaprio dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar, 1(1), 278–293..

Khusna, G. K., & Oktafani, F. (2017). Pengaruh Bauran Promosi Perpustakaan Terhadap Keputusan Pembelian Dunkin' Donuts Bandung. Ekonomii, Bisnis & Enterpreneurship, 1(1), 27–36. Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu PengirimanTerhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota BaruBekasi). Jurnal Manajemen Logistik, 1 No. 1, 11.

Hendrik, J. J. (2024). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITASPELAYANAN CUSTOMER SERVICE, HARGA, DANKETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN.

Jaya Sakti, B. (2018). PELANGGAN (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *7*(4), 1–8. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr

Kurniasih, N. (2022). PENGARUH SISTEM PELACAKAN BERBASIS WEBSITE, KUALITAS LAYANAN LOGISTIK DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. J-AKSI : JURNAL AKUNTANSI DAN SISTEM INFORMASI. https://doi.org/10.31949/jaksi.v3i2.3008

Lutha, I. A., Nurhajati, & Budi Wahono. (2024). Pengaruh Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang). Jurnal Riset Manajemen, 13(1), 115–124.

Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN. JURNAL ECONOMINA. https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375

Mawarni, O. D. (2022). PENGARUH FASILITAS SISTEM PELACAKAN ONLINE, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS. E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 10(1), 445–450. https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/556/372

Nasution, Y. A., Dhika, H., & Rezeki, S. (2020). Sistem Tracking Online Pengiriman Barang dan Dokumen di PT SCAM. Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI). https://doi.org/10.30998/jrami.v1i03.445

Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*. https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174

Pasaribu, W. A., Mursito, B., & Djumali, D. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PILAR PRIMA NUSANTARA (J&T EXPRESS) DELANGGU. JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA. https://doi.org/10.29040/jie.v5i1.1952

Pranitasari, D., Fachroji, M., Syamsur, G., Suryono, D. W., & Abdoellah, M. N. (2022). ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. MEDIA MANAJEMEN JASA, 10(2). https://doi.org/10.52447/mmj.v10i2.6620

Renaldi, Khaerana, & Anhar Maulana. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo. Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro, 6(1), 54–63. https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.93

Shintia Juniariska, N. R. A. B. P., Unisma, B., Pengaruh, K., Pelayanan, K., Waktu, D., Tarif, P., Terhadap, K., Pelanggan, P. T., Juniariska, S., Rachma, N., & Budi Primanto, A. (2020). e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). 143–156. www.fe.unisma.ac.id

Wahyuni Nasution, S., & Ayu Nofirda, F. (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), 337–347.

Yohana, I., Silalahi, B., & Mochtoha, H. (2024). PENGARUH SISTEM PELACAKAN ONLINE DAN PELANGGAN SHOPEE EXPRESS (STUDI PADA MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BATAM PROGRAM STUDI LOGISTIK PERDAGANGAN INTERNASIONAL). 009.

Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer. https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702