

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU, TARIF PENGIRIMAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J&T EXPRESS (STUDI KASUS PADA J&T
EXPRESS KOTA PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

MUHAMMAD KHAIRUM ULUM
NIM. 2013115094

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN 2022**

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU, TARIF PENGIRIMAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN J&T EXPRESS (STUDI KASUS PADA J&T
EXPRESS KOTA PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

MUHAMMAD KHAIRUM ULUM
NIM. 2013115094

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN 2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Khairum Ulum

NIM : 2013115094

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KETEPATAN WAKTU, TARIF PENGIRIMAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS (STUDI KASUS PADA J&T EXPRESS KOTA PEKALONGAN)”** Adalah benar-benar karya tulis penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar – benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini ternyata plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademi dengan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 19 April 2022

Yang menyatakan



Muhammad Khairum Ulum
NIM. 2013115094

NOTA PEMBIMBING

H. Gunawan Aji, M.Si.

Jl. Ampera No.37 Rt. 04 Pagongan Tegal

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Muhammad Khairum Ulum

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara:

Nama	:	Muhammad Khairum Ulum
NIM	:	2013115094
Judul Skripsi	:	Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di J&T Express (Studi Kasus pada J&T Express Kota Pekalongan)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

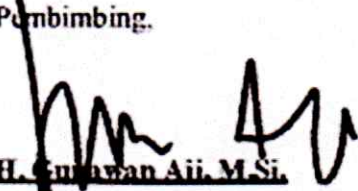
Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atasperhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 10 Mei 2022

Pembimbing.


H. Gunawan Aji, M.Si.

NIP. 19690227 200712 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

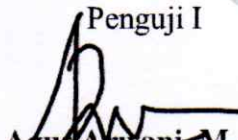
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara:

Nama : **Muhammad Khairum Ulum**
NIM : **2013115094**
Judul Skripsi : **Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada J&T Express Kota Pekalongan)**

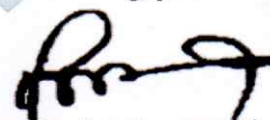
Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 21 Juni 2022 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I


Agus Arwani, M.Ag.
NIP. 97608072014121002

Penguji II


Nur Fani Arismawati, M.M.
NIP 198801192016082014

Pekalongan, 27 Juni 2022
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H
NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur atas nikmat Allah SWT, saya ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak M.Misbah (alm) dan Ibu Mazidatun Chanifah yang senantiasa bekerja keras untuk mewujudkan cita-cita saya, serta menyayangi, membimbing, mendukung, memotivasi dan memberikan do'a dan restunya dalam setiap langkahku. Terimakasih atas doa yang senantiasa kalian panjatkan dan terimakasih yang tak terhingga untuk segalanya.
2. Untuk dosen wali Bapak Nalim, S.Si., M.S.I dan tidak lupa dosen pembimbing tercinta saya Bapak H. Gunawan Aji, M.Si yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta doanya.
3. Sahabat Sambat Arifian Rosyadi, Romzul Huda, Agung Prasetya, Budi dan semua teman-teman dekat yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terimakasih untuk kalian yang telah hadir dalam hidup membawa keceriaan, memberikan cerita suka maupun duka, tidak lupa doa dan dukungan serta bantuan yang tak terhingga kepada saya.
4. Teruntuk Laela Salmanah, terima kasih untuk do'a, semangat, dukungan dan kesetiaanmu selama ini yang tak pernah bosan menemaniku dalam keadaan suka maupun duka.

Untuk teman-teman ekosy 2015, terimakasih banyak kalian telah memberikan pengalaman yang tidak terlupakan.

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali”

(HR. At-Tirmidzi)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al Baqara 286)

“Kenali diri Sendiri, kenali Dunia dan jadilah yang Terkuat”

(Dracule Mihawk)

ABSTRAK

Muhammad Khairum Ulum, 2022. Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J7t Express (Studi Kasus pada J&T Express Kota Pekalongan). Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan. Dosen Pembimbing: H. Gunawan Aji, M.Si.

The current online business trend provides a great opportunity for the development of logistics companies, especially service companies engaged in the delivery of goods and documents. The purpose of this study was to determine the effect of punctuality, delivery rates and service quality on customer satisfaction at J&T Express Pekalongan City

This research is included in the field research with a quantitative approach. The population in this study were all consumers at J&T Express Pekalongan City. The sampling technique used accidental sampling with a sample of 100 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

Based on the results of the study, it shows that timeliness partially has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ and the tcount value is greater than ttable, namely $6.017 > 1.985$. Shipping rates partially have a significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ and the tcount value is greater than ttable, namely $3.649 > 1.985$. Service quality partially has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.005 < 0.05$ and the value of tcount is greater than ttable, namely $2.860 > 1.985$. Timeliness, delivery rates and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at J&T Express Pekalongan City with a significance value of $0.000 < 0.05$ and the Fcount value is greater than Ftable, namely $83,424 > 2.70$. The value of the coefficient of determination (R^2) is 0.714 or 71.4% while the rest is explained by other variables outside of this study.

Keywords: Timeliness, Shipping Rates, Quality of Service, Customer satisfaction

ABSTRAK

Muhammad Khairum Ulum, 2022. Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J7t Express (Studi Kasus pada J&T Express Kota Pekalongan). Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan. Dosen Pembimbing: H. Gunawan Aji, M.Si.

Tren bisnis *online* saat ini memberikan kesempatan besar bagi perkembangan perusahaan-perusahaan logistik terutama perusahaan jasa yang bergerak dibidang pengiriman barang dan dokumen. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Ketepatan waktu, Tarif Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada J&T Express Kota Pekalongan.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di J&T Express Kota Pekalongan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $6,017 > 1,985$. Tarif Pengiriman secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,649 > 1,985$. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,860 > 1,985$. Ketepatan waktu, tarif pengiriman dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Kota Pekalongan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $83,424 > 2,70$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,714 atau 71,4% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada J&T Express Kota Pekalongan)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini, penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Zainal Mustakim, M.A selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Muhammad Aris Safii, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
4. H. Gunawan Aji, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi penulis.
5. Nalim, M.S.I selaku wali dosen penulis.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan beserta staf.
7. Orang tua dan sahabat yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan skripsi ini.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 11 Mei 2022

Penulis



Muhammad Khairum Ulum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
TRASNLITERASI BAHASA ARAB	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II KERANGKA TEORI

A. Landasan teori	8
1. Ketepatan Waktu	9
2. Tarif Pengiriman.....	13
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Tinjauan Pustaka	21
C. Kerangka Berpikir	38
D. Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
1. Jenis Penelitian	37
2. Pendekatan Penelitian	37
B. Setting Penelitian.....	38
C. Sumber Data	38
1. Data Primer	38
2. Data Sekunder.....	39
D. Variabel Penelitian	39
1. Variabel Bebas	39
2. Variabel Terikat	39
E. Indikator Variabel	40
F. Definisi Operasional Variabel	41
G. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
1. Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
H. Instrumen Penelitian	45
I. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Kuesioner	45
2. Kepustakaan.....	46
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	46

1. Uji Instrumen	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas.....	48
b. Uji Linieritas	48
c. Uji Multikolinearitas	48
d. Uji Heteroskedastisitas.....	49
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4. Uji Hipotesis	50
a. Uji t	51
b. Uji F	51
5. Koefisien Determinasi	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	54
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
2. Profil Responden Berdasarkan Umur	52
3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
5. Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	54
B. Analisis Data	58
1. Hasil Uji Instrumen.....	58
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	59
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
a. Uji Normalitas.....	60
b. Uji Linieritas	61
c. Uji Multikolinearitas	63
d. Uji Heteroskedastisitas.....	64

3. Analisis Regresi Linier Berganda	65
4. Uji Hipotesis	67
a. Uji t	67
b. Uji F	68
5. Analisis Koefisien Determinasi	69
C. Pembahasan	70
1. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
2. Pengaruh Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4. Pengaruh Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	74

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	76
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1997 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonen-fonen bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf lain

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengantitik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengantitik di bawah)

خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengantitik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengantitik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengantitik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengantitik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengantitik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

B. Vokal

Vokaltunggal	Vokalrangkap	Vokalpanjang
أ = a	-	أ = a
إ = i	ي = ai	ي = i
و = u	أ و = au	أ و = u

C. Ta Marbutah

Ta Marbutah dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مَرَأَةٌ جَمِيلَةٌ ditulis mar' atun jamilah

Ta Marbutah dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فَاطِمَةُ ditulis fatimah

D. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا ditulis Rabbana

E. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشَّمْسُ ditulis asy-syamsu

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sampan.

Contoh:

القَمَرُ ditulis al-qamar

F. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan spotrof /‘/.

Contoh:

أَمَرْتُ ditulis umirtu

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Penentuan Skor	48
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan JenisKelamin	51
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama menjadi Konsumen	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas Kepercayaan.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas Ketepatan Waktu.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial)	88
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Diagram Scatterplot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 Output SPSS
- Lampiran 4 Distribusi Nilai r_{tabel}
- Lampiran 5 Distribusi Nilai t_{tabel}
- Lampiran 6 Distribusi Nilai F_{tabel}
- Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 9 Dokumentasi
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era sekarang kemajuan dan perubahan pada bisnis modern sangat pesat. Perubahan itu ditandai dengan berkembangnya pola pikir masyarakat, kemajuan teknologi dan gaya hidup dari setiap masing-masing individu. Hal ini ditandai dengan banyaknya pelaku usaha bisnis barang maupun jasa yang berusaha mengikuti keinginan dan permintaan dari konsumen dengan adanya berbagai alternative yang ditawarkan dari setiap usaha yang ada. (Adi, 2019)

Di Indonesia saat ini sedang marak dengan usaha bisnis *Online*. Bisnis *Online* merupakan salah satu perkembangan teknologi. Para pelaku bisnis *Online* melakukan kegiatan transaksi melalui media sosial atau internet kemudian mengirimkan barang dengan memanfaatkan jasa pengiriman barang (ekspedisi) baik ke seluruh Indonesia maupun ke luar negeri. Pengiriman dan penerimaan barang yang dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan aman salah yang dibutuhkan oleh pelaku bisnis *online*. Dengan demikian, maka kebutuhan akan jasa pengiriman barangpun semakin meningkat.

Jasa pengiriman barang (ekspedisi), memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran perekonomian nasional. Pentingnya ekspedisi tercermin pada sarana dalam menunjang distribusi dan transportasi, sehingga dapat memperlancar arus barang. (Manopo, 2020) Perkembangan bisnis jasa

pengiriman barang selalu mengalami yang signifikan. Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia adalah PT. Jet Express.

PT. J&T Express yang berada dibawah naungan PT. Jet Express yang memiliki modal jaringan dan operasional yang terpercaya. J&T Express memberikan pelayanan pengiriman barang dan dokumen yang terintegrasi dan kepastian dengan jaringan outlet yang tersebar hingga ke daerah pelosok nusantara.

J&T Express dalam mengembangkan jaringan dan kinerja pelayanannya untuk memberikan kepastian dan keamanan barang dan dokumen yang didukung oleh sistem informasi dan operasi guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Selain itu J&T Express didukung oleh sistem operasi yang berbasis internet (*web based*). Sehingga pengiriman barang dan dokumen dapat dilacak secara *online* melalui sistem sehingga dapat memastikan barang dan dokumen dikirim dan diterima tepat waktu. ([Http://www.jet.co.id/](http://www.jet.co.id/), 2020) Data pengirimian yang dilakukan pun setiap hari, setiap minggu, dan setiap bulan dengan data yang didapat setiap hari bisa mencapai 100 barang pengiriman, kemudian setiap minggunya bisa mencapai 700 barang pengiriman sampai setiap bulannya mencapai 3000 barang pengiriman.

Hal ini tentu saja menjadikan jasa pengiriman barang semakin dibutuhkan oleh masyarakat guna memudahkan aktivitas bisnis yang dilakukan pelanggan. J&T Express mempunyai strategi dalam memanfaatkan perubahan era tersebut dalam masyarakat, dengan menciptakan pelayanan yang baik, harga yang bersaing dan kemampuan dalam mendistribusikan barang tepat waktu sampai

tujuan. Strategi tersebut dilakukan untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya, dengan konsumen merasa puas terhadap segala pelayanannya terhadap jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan termasuk perusahaan jasa adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan pelayanan yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan. (Rahmayanty, 2010) Pelayanan yang diberikan dalam suatu perusahaan jasa diantaranya yaitu: ketepatan waktu dalam pengiriman, tariff pengirirman, dan kualitas pelayanan.

Ketepatan waktu menurut Anastasia dan Muslihin “informasi harus disampaikan sedini mungkin agar dapat digunakan sebagai didalam pengambilan keputusan-keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut”.

Sama halnya tentang tarif pengiriman, menurut Tjiptono tarif merupakan satu-satunya unsure bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan, sedangkan ketida unsure lainnya (produk, tempat, dan promosi) menyebabkan timbulnya biaya/pengeluaran. Jadi bisa dikatakan bahwa pengeluaran sebisa mungkin sesuai dengan biaya/pengeluaran.

Kualitas Pelayanan sendiri, menurut Philip Kotler kualitas adalah keseluruhan cirri atau sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat dan

pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan salah satu perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan.

Jadi bisa disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Menurut Jurnal penelitian milik Salma Hafizha, dkk yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Expres (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Expres Cabang Kota Sumbawa Besar) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan, tarif pengiriman, dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.(Hafizha, 2019)

Berdasarkan uraian di atas penulis melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KETEPATAN WAKTU, TARIF PENGIRIMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS (Studi Kasus pada J&T Express Kota Pekalongan)”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang maka dapat diketahui perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Pekalongan ?
2. Apakah Tarif pengiriman berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Pekalongan ?
3. Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Pekalongan ?
4. Apakah Ketepatan waktu, tariff pengiriman, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Pekalongan ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis variabel ketepatan waktu berpengaruh positif atau negatif terhadap kepuasan pelanggan J&T Express kota Pekalongan.
2. Mengetahui dan menganalisis variabel tarif pengiriman berpengaruh positif atau negatif terhadap kepuasan pelanggan J&T Epress kota Pekalongan.
3. Mengetahui dan menganalisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif atau negative terhadap kepuasan pelanggan J&T Express kota Pekalongan.
4. Mengetahui dan menganalisis variabel ketepatan waktu, tarif pengiriman, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Pekalongan.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Manfaat atau kegunaan yang dapat diambil dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi khususnya tentang factor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Bagi kalangan akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan khasanah keilmuan, yaitu sebagai bahan masukan guna penelitian selanjutnya dalam hal-hal yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi tentang factor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk memperoleh pendapatan yang maksimal, sehingga dapat mendorong laju perekonomian Indonesia. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran secara tertulis demi meningkatkan, mempertahankan dan menjaga kesejahteraan perusahaan, khususnya perusahaan J&T Express Kota Pekalongan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini pembahasan dan penyajian hasil penelitian disusun dengan materi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Kerangka teori berisi Landasan Teori, Tinjauan Pustaka, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi Jenis dan Pendekatan Penelitian, *Setting* Penelitian, Sumber Data, Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan berisi Deskripsi Data, Analisis Data dan Pembahasan.

BAB V PENUTUP

Penutup berisi Simpulan dan Saran Penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Kota Pekalongan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $6,017 > 1,985$. Semakin tepat ketepatan waktu dalam pengiriman barang maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.
2. Tarif Pengiriman (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Kota Pekalongan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,649 > 1,985$. Semakin konsisten tarif pengiriman maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.
3. Kualitas Pelayanan (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di J&T Express Kota Pekalongan dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,860 > 1,985$. Semakin tinggi Kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.
4. Ketepatan waktu (X_1), tarif pengiriman (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di j&T

Express Kota Pekalongan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $83,424 > 2,70$.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian terdapat keterbatasan penelitian, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan dengan cara metode survey dan mengambil satu instrument yaitu angket/kuisisioner.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada seluruh konsumen yang menjadi Pelanggan tetap atau pelanggan yang memberi penilaian kepuasan yang banyak.
3. Penelitian ini hanya memfokuskan pada penelitian jasa pengiriman barang J&T.

C. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan implikasi secara teoritis maupun praktis :

1. Teoritis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah pengaruh terbesar dalam sebuah perusahaan, termasuk perusahaan jasa pengiriman. Hal tersebut memberikan petunjuk bahwa ketepatan waktu, tarif pengiriman dan kualitas pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan jasa pengiriman J&T Express kota Pekalongan dan J&T Express di tempat-tempat lain. Hal ini dapat dilihat dari respon konsumen terhadap ketepatan waktu pengiriman, tarif pengiriman dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

D. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti berusaha memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. J&T Express Kota Pekalongan harus mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor dari ketepatan waktu, tarif pengiriman dan kualitas pelayanan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggannya demi kelangsungan perusahaan.
2. Kualitas pelayanan yang sudah ada harus dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi dengan cara menciptakan, memperhatikan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan melalui upaya memberikan pelayanan yang berkualitas secara konsisten dan nilai yang lebih baik pada setiap kesempatan serta memberikan pelayanan yang lebih unggul dari pesaing.
3. Bagi para peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam tentang penelitian yang sama diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan dapat memperluas pembahasan variabel yang sejenis dalam penelitian ini, seperti komitmen, promosi, kualitas produk

dan lainnya. Sehingga dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Abdullah, B., & Beni Ahmad Saebani. 2014. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia.

Agus Purwanto, Erwan & Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Medika.

Alma, Buchari. 2012. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

An-Nabahani, Taqyuddin. 1996. *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif Perspektif Islam*. Surabaya: Risalah Gusti.

Basrowi. 2011. *Kewirausahaan Untuk Perguruan Tinggi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merk dan Psikologi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang, UNDIP.

Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia.

Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Irawan, Faried Wijaya, dan Sudjoni. 2001. *Pemasaran: Prinsip dan Kasus*. Yogyakarta: BPFF.
- Izza, M. 2015. *Pengantar Kewirausahaan*. Pekalongan: Matagraf Yogyakarta.
- Kodrat, David Sukardi. 2009. *Manajemen Distribusi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kuncoro, Mudrajat. 2005. *Strategi Bagaimana Meraih Keuntungan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Chistopher H. dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Masyhuri dan Zainuddin. 2011. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Najmudin. 2011. *Manajemen Keuangan dan Akuntansi Syar'iyah Modern*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. 2010. *Consumer Behavior*. Jakarta: Erlangga.
- Sangadji, Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi offset.
- Suma, Muhammad Amin. 2008. *Menggali Akar Mengurai Serat Ekonomi dan Keuangan Islam*. Jakarta: Kholam Publishing.
- Suprayitno, Eko. 2008. *Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Malang: Sukses Offset.
- Umar, Husein. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PTSUN.

2. Jurnal dan Skripsi

- Adi, A. F. R., & Yoestini, Y. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambel Cabang Lampersari Semarang)*. (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Affandi, L., & Darmastuti, I. 2011. *Pengaruh Komitmen Relasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada PT. Teduh Makmur Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Aminah, *Analisis Pengaruh faktor ketepatan waktu dan tarif pengiriman barang atau jasa terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada PT. Kerta gaya pustaka)*, (Bangka Belitung: STIE-IBEK, 2017)
- Astuti, A. D. & Wajdi, F. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman JNE dan TIKI Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop (Studi Pada Mahasiswa FEB UMS)*. Surakarta: UMS.
- Brillyan J., S., *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pelanggan J&T Express Kota Semarang)*, (Semarang: UNDIP, 2018)
- Bulan, T. P. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 592-602.
- Chulaifi, In'amul, M., 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji pada Pt. Sebariz Warna Berkah di Surabaya*. Surabaya: Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Dewi, W. S., Hasiholan, L. B., & Minarsih, M. M. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Studi kasus pada Susu Bebelac di Giant Hypermarket Karangayu Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Ellena, Frieda. 2011. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Nasabah PT BRI (Persero) Tbk Cabang Pemalang*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Hidayat, D. R., & Firdaus, M. R. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 2(3), 237-250.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 147-151.
- Lisnasari, N., *Analisis Pengaruh faktor ketepatan waktu dan tarif pengiriman barang atau jasa terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada PT. Kerta gaya pustaka)*, (Bangka Belitung: STIE-IBEK, 2016)
- Manoppo, M. C. 2015. Pengaruh Persepsi, Sikap, dan Motivasi Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Jasa Pengiriman TIKI di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 3(1).
- Mardalis, Ahmad. 2006. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 111-119.
- P. Rivai Kresnamurti Agung K., 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Putra, E. P., Yonaldi, S., & Candra, Y. 2016. Analisis Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pos Express Di Kota Padang. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 7(2), 15-31.
- Rahmawati, Qonita. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Minat Konsumen Menginap pada Hotel Syariah Pekalongan*. Pekalongan: STAIN Pekalongan.
- Rivai, Risman, A. 2017. *Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi*. Jakarta, Universitas Indonesia.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 2(4).

- Setiawan, Heri., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan). *Journal of Management*, 2(2).
- Walangare, J. L., Moniharapon, S., & Roring, F. 2019. Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan, Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di The Coffee Bean Mantos. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).