

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGUNAKAN JASA PENGIRIMAN NINJA EXPRESS DI GORONTALO UTARA**

*Olivia S Rumopa<sup>1</sup>, Rizan Machmud<sup>2</sup>, Dewi Indrayani Hamin<sup>3</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

*E-mail: [oliviaramopa03@gmail.com](mailto:oliviaramopa03@gmail.com)*

---

**Abstract:** *This study aims to determine the influence of the service quality on customer satisfaction in using Ninja Express delivery services in North Gorontalo, The data used in this research are primary data obtained through questionnaires distributed to customers who use Ninja Express services in the region. The sample consisted of 100 respondents. Data were analyzed using a simple linear regression method. The results indicate that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction when using Ninja Express delivery services in North Gorontalo. It is confirmed due to the five indicators of service quality encompassing Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy obtain rcount value of 0.473-0772, where they are greater than rtable value of 0.361. in this case, Reliability and Empathy are the most dominant indicators whose rcount values are 0.772.*

**Keywords:** *Service Quality; Customer Satisfaction.*

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Ninja Express Di Gorontalo Utara. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dimana metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada pengguna jasa pengiriman Ninja Express di Gorontalo Utara. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman Ninja Express Di Gorontalo Utara. Dikarenakan lima indikator kualitas layanan yaitu Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy memperoleh nilai rhitung (0,473 – 0,772) lebih besar dari nilai rtabel (0,361). Dan Reability dan Empathy menjadi indikator paling dominan karena memperoleh nilai rhitung 0,772

**Kata Kunci:** *Kualitas Layanan; Kepuasan Konsumen*

### **PENDAHULUAN**

Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan era globalisasi saat ini, kebutuhan akan kamu dan dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan dalam masyarakat yang makin meningkat. Perkembangan bisnis di bidang jasa layanan pengiriman pun ikut mengalir dengan perkembangan yang pesat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat.

Dapat kita ketahui bersama bahwa sekarang ini peminat bisnis online begitu banyak berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS), ada 34,10% usaha yang melakukan kegiatan E-commerce hingga 15 September 2022. Persentase itu meningkat dibandingkan pada 31 Desember 2021 yang sebesar 32,23%. BPS telah mencatat, 2,87 juta usaha daring tersebar di seluruh provinsi yang ada di indonesia, khususnya di Gorontalo begitu banyak dan sudah berkembang begitu cepat, kemudahan dalam menewarkan dan membeli suatu secara online membuat masyarakat membeli produk secara daring. Daring itu sendiri dapat di artikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan secara online baik di gunakan untuk dunia pendidikan maupun dalam dunia perusahaan khususnya perusahaan yang

bergerak dalam bidang jasa, maka dari itu kita tidak bisa pungkiri jasa pengiriman barang sangat berperan penting dalam kelangsungan kegiatan jual beli secara daring sebagai media penyambung antara penjual dan pembeli dalam pendistribusian barang. Sehingga, para perusahaan jasa pengiriman berlomba-lomba dalam memperbaiki kinerja dengan berorientasi kepada konsumen.

Konsumen merupakan aset berharga yang dimiliki perusahaan, sehingga perusahaan dituntut untuk berinovasi agar konsumen tidak beralih keperusahaan sejenis lainnya. Perusahaan yang mampu memenuhi harapan para konsumen maka sulit bagi pesaing untuk menyaingi perusahaan tersebut dalam merebut hati konsumen. Untuk dapat mewujudkan hal tersebut perusahaan harus bisa memberikan kepuasan yang tinggi pada konsumennya. Terpenuhinya kebutuhan konsumen akan sangat menentukan kepuasan konsumen. Jika kepuasan konsumen terpenuhi maka akan tercipta sikap loyalitas dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan, maka perusahaan harus memperbaiki kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas layanan menjadi tolak ukur atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan bagi konsumen, melalui kualitas layanan seorang konsumen dapat memberikan penilaian secara objektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas layanan adalah salah satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Menurut Windasuri (2017:64) "kepuasan konsum adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi atas suatu produk atau jasa". Berdasarkan (Fatihudin & Firmansyah, 2019) "kepuasan konsumen adalah pengukuran atau indikator sejauh mana konsumen atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima". Perusahaan yang maju adalah perusahaan yang senantiasa memberikan kualitas atas barang atau jasa yang dijualnya. Kualitas menjadi satu modal utama perusahaan dalam memasarkan produknya kepada publik. Kualitas yang baik akan memberikan kesan kepada publik untuk menumbuhkan kepuasan terhadap konsumen.

Dalam hal pengiriman paket perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan konsumen. Adapun beberapa upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan (Customer satisfactions) antaranya yaitu dengan memperluas jangkauan, peningkatan kecepatan waktu tempuh yang cepat dan terjamin serta ketanggapan dalam layanan. Dalam hal ini persaingan yang semakin kompetitif juga di tunjukan dengan adanya berbagai jasa pengiriman selain Ninja Xpress. Beberapa diantaranya adalah JNE, JNT Xpress, POS dan lain sebagainya yang siap bersaing dengan kualitasnya untuk memperoleh daya saing yang tinggi.

Tabel 1 Daftar Jas Operasional Jasa Pengiriman Yang Ada Di Gorontalo Utara

NO	Daftar Jasa Pengiriman	Jam Operasional
1.	Ninja Xpress	09.00 – 21.00
2.	JNE	08.00 – 19.30
3.	J&T Express	08.00 – 20.00
4.	PT. Pos Indonesia Kwandang	07.30 – 15.00
5.	Tiki Kwandang	07.00 – 19.00
6.	Sicepat Kwandang	09.00 – 18.00

*Sumber: Data dari kuriran.id*

Dilansir dari websiteresellerdropship.com pada bulan juni 2019, Ninja Xpress merupakan afiliasi dari Ninja Van yang ada di Singapura. Ninja Van Sendiri merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman yang diluncurkan pada tahun 2014 di Singapura oleh tiga orang yaitu Chang Wen sebagai CEO dan Co-Founder, Shaun Chong sebagai Chief Technology Officer dan Tan Boxian

sebagai Chief Operating Officer. Jadi Ninja Van sendiri sebelum masuk ke Indonesia sudah lebih dulu eksis di Singapura, Malaysia, Vietnam, Filipina dan Thailand. Ninja Van sendiri merupakan perusahaan pengiriman ekspres berbasis teknologi yang menyediakan layanan pengiriman berbasis teknologi di Asia Tenggara. Layanan Ninja Xpress ini dapat dinikmati di beberapa wilayah di Indonesia seperti pulau Sumatera, Pulau Jawa, Pulau Lombok, Pulau Bali dan Pulau Sulawesi. Dan mulai beroperasi di Gorontalo bagian Gorontalo Utara tepatnya cabang Kandangan pada tahun 2019 yang dikepalai oleh Risky Uno. Ninja Xpress telah bekerjasama dengan beberapa e-commerce antara lain Shopee, Lazada, Tokopedia, Blibli, Tik Tok Shop dan lain sebagainya. Walaupun Ninja Xpress sendiri merupakan jasa pengiriman ekspres yang berbasis teknologi di Asia Tenggara Ninja Xpress belum masuk dalam kategori ekspedisi terbaik karena masih terbilang baru di kalangan ekspedisi sehingga belum bisa mengetahui laporan Ninja Xpress. Berkaitan dengan ekspedisi yang terbilang masih baru tentu tidak bisa lepas dari kekurangan yang dimiliki Ninja Xpress, seperti minimnya informasi mengenai barang menjadi salah satu faktor penghambat customer dalam mencari informasi tentang keberadaan barang yang diantar maupun barang yang di pick up.

Ninja Xpress cabang Gorontalo Utara dipilih sebagai objek penelitian, dimana saat ini kualitas layanan Ninja Xpress cabang Gorontalo Utara masih belum sesuai, hal ini dikarenakan tingkat jasa pengiriman yang semakin banyak dengan tingkat pengiriman yang cepat. Adanya keluhan terkait lamanya pengiriman barang untuk sampai ketangan konsumen dan juga sering terjadi kesalahan dalam pengiriman, hal tersebut dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Ninja Xpress cabang Gorontalo Utara. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi penggunaan jasa pengiriman menggunakan Ninja Xpress cabang Gorontalo Utara tersebut dipicu oleh beberapa hal diantaranya adalah pada pelayanan yang diberikan. Pelanggan sering mengeluhkan proses pengiriman barang yang berakhir pada keterlambatan.

Sementara itu, temuan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Kusnadi dan Ruknan bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 62% dan sisanya sebesar 38% di pengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut, sehingga peneliti ini tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN NINJA EXPRES DI GORONTALO UTARA".

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dalam penelitian ini variabel Independen yaitu kualitas layanan sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan no probability sampling dengan rumus slovin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner (angket), observasi dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa pengiriman Ninja Express di Gorontalo Utara dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Alat uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan metode analisis data menggunakan SPSS.

## HASIL PENELITIAN

### A. Hasil Penelitian Uji normalitas

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas Data

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.458 <sup>a</sup>	.209	.201	3.109
a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan				

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

*Sumber: Data Olahan SPSS, 2023*

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,999 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal (sehingga karena normal maka hasil analisis ini dapat lanjut uji regresi karena syarat dalam uji asumsi klasik dalam hal ini nilai residuannya sudah dinyatakan berdistribusi normal).

Uji Regresi Linier Sederhana

Dari tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,458. Dari Output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,209, yang mengindikasikan pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap Variabel terikat (kepuasan konsumen) adalah sebesar 20,9%

Uji F (Simultan)

Tabel 3 Hasil Uji F (Simultan)

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	250.824	1	250.824	25.957	.000 <sup>b</sup>
	Residual	946.966	98	9.663		
	Total	1197.790	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Kualitas layanan						

*Sumber: Data Olahan SPSS, 2023*

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 25,957 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan konsumen atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

Uji T (Parsial)

Tabel 4 Hasil Uji T (Parsial)

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.730	2.310		5.945	.000
	Kualitas layanan	.321	.063	.458	5.095	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

*Sumber: Data Olahan SPSS, 2023*

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai kconstnt (a) sebesar 13,730, sedangkan nilai trusy (b / koefisien regresi) sebesar 0,321 sehingga persamaannya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 13,730 + 0,321X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- a. Konstanta sebesar 13,730 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar 13,730
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,321 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Trust, maka nilai Partisipasi bertambah sebesar 0,321. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat di katakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif

Pengambilan keputusan dalam uji Regresi **Sederhana**

- a. Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) Berpengaruh terhadap Variabel kepuasan konsumen (Y)
- b. Berdasarkan Nilai t : diketahui nilai T hitung sebesar 5,095 > t tabel 1,987 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

## **PEMBAHASAN**

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa informasi penting berkaitan dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa pengiriman Ninja Xpress di Gorontalo Utara Dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan. Dalam pembahasan ini akan dibahas secara terperinci tentang hasil penelitian tersebut serta bagaimana pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.

Variabel independen Dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan konsumen adapun hasil penelitian yang dilakukan menggunakan spss 20

### 1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil analisis variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan terdiri dari indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*. Dengan demikian untuk mempengaruhi calon konsumen.

Koefisien regresi positif mengidentifikasi bahwa jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat dan sebaliknya jika kualitas layanan yang dilakukan suatu perusahaan rendah maka ketidakpuasan yang akan didapat oleh konsumen dan akan menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan Ninja Express artinya kepuasan konsumen menjadi salah satu tolak ukur suatu perusahaan dalam pelayanan yang diberikan pada konsumen bahwa diduga kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Temuan pada penelitian ini berdasarkan fenomena di lapangan yang terjadi yaitu sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang dan banyaknya pesaing yang bergerak di bidang jasa pengiriman yang semakin kompetitif sehingga mempengaruhi konsumen dan calon konsumen dalam memutuskan menggunakan jasa pengiriman Ninja Express, sehingga perlunya evaluasi dalam tingkat pengiriman Ninja Express agar Konsumen tidak memilih menggunakan jasa pengiriman yang serupa. Kepuasan konsumen adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan (Kotler, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ruknan (2022) dengan hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Maka hipotesis dalam penelitian ini yang menyatakan : "Adanya Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ninja Express di Gorontalo Utara.

### 2. Variabel yang paling dominan

Dengan dibuktikan hasil dari variabel kualitas layanan yaitu variabel reliability menjadi variabel paling dominan dengan jumlah 0,772 > 0,361 dalam pernyataan waktu tunggu pelayanan jasa kurang < 15 menit sampai dilayani oleh petugas dan variabel empathy menjadi variabel paling dominan dengan jumlah yang sama yaitu 0,772 > dalam pernyataan petugas pelayanan paket dapat membutuhkan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman Ninja Express di Gorontalo Utara. Hasil yang positif dan signifikan dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang baik bagi jasa pengiriman akan memberikan kepuasan bagi konsumen dan dapat menarik konsumen lain menggunakan jasa pengiriman Ninja Express cabang Gorontalo Utara.
2. Secara Simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman Ninja Express di Gorontalo Utara

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penelitian memberikan beberapa saran untuk menjadi bahan masukan bagi pihak terkait, yaitu:

1. Pihak perusahaan jasa pengiriman Ninja Express cabang Gorontalo Utara mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati dalam melayani konsumen selama menggunakan jasa pengiriman Ninja Express
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat mencari atau menggunakan variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini dan selain itu peneliti selanjutnya dapat menambah jangkauan penelitian dan jumlah responden hingga penelitian selanjutnya dapat terlihat jelas pengaruh atau tidaknya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Putri, Krisna, Aditya., Hendrayani, Yani. & Uljanatunnisa. (2020). Studi Kualitas Pelayanan Pada Sosial Media Instagram Ninja Xpress Terhadap Peningkatan Citra Perusahaan. *Jurnal Kajian Komunikasi*, III (1). 96-108
- Ismail, Taufik., & Yusuf, Ramayani. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Indihome Gegerkalong di kota Bandung. *Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3). 1-11 <https://doi.org/10.54783/mea.v5i3.1479>
- Kusnadi., & Ruknan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Trijaya Lestari di Jakarta. *Jurnal Perkusi Pemasaran, Keuangan & Sumber Daya Manusia*, 2(1). 105-110 <http://dx.doi.org/10.32493/j.perkusi.v2i1.17629>
- Munarsih., Abidin, Udin., & Safitri. Esa. Tiani. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Tiany Craft Di Pondok Cabe-Tangerang Selatan. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 1(2). 60-65
- Petege, Agustinus., Worang, G, Frederik., & Ogi, W.J, Imelda. (2018). Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*. 6 (2). 1038-1047
- Cholid, Idham (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Tiket Garuda di PT.Totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur* 12 (1) 19-24
- Sumartini, Cucu, Lilis. Tias, Fajriany, Arding, Dini. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis* 3 (2) 111-118
- Hatkarini, Alinda. (2016). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Post Indonesia (Persero) dan JNE kota serang

- Utami, Sri Setyaningsih (2009). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transformasi PT. Solo Sentral Taci Di Surakarta. *Ekonomi dan Kewirausahaan*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan 9 (1) 33-44
- Arisal, Andi. (2019). Kualitas pelayanan Pustakawan Pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *E Jurnal Katalogis*, 4 (4). 41-49
- Taan, Hapsawati. (2019). Service Quality and Consumer's Trust Using PT. JNE Gorontalo Branch. *International Journal of Applied Business & International Management* 4 (1). 104-111
- Maulana, Syarif, Ade. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. 7 (2). 113-125
- Putri, P. M., & Marlien, R. . (2022). Pengaruh Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Online. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 25-36. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.510>
- Sekaran, U. (2006). *Research methods for business = metodologi penelitian untuk bisnis* (Jilid 2). Salemba Empat.
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang Bsd Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 7-13. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v21i1.4>