

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Pendapatan Perusahaan pada PT JNE Express Kisaran Cabang Asahan

Fitri Handayani Sitorus, Saparuddin Siregar

Study Program Of Syariah Accounting Faculty Of Economic And Islamic Business

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara - MEDAN

fitrisitorus8i@gmail.com

Abstract

Research in this journal to find out how the quality of service and customer loyalty affect revenue in jne companies in asahan, where expedition like this have grown and compete with each other to attract customer. The research method used is a type of qualitative descriptive research in which data are taken from the results of quantifier and interviews. The result of this study is that the quality of service at a service company affects the company's income, because if the company's service quality is good and consumers are satisfied they will make loyal consumers to the company. The results showed a quite good value and the income of PT. JNE company in Cabang Asahan in the last three years has certainly be one of the suppliers of income for the company, this will provide a good impact for the company to be able to survive and compete with other service companies.

Keywords : *service quality, customer satisfaction, income*

Abstract

Penelitian pada jurnal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa serta loyalitas pelanggan terhadap pendapatan pada perusahaan JNE di Asahan, dimana perusahaan ekspedisi seperti ini sudah banyak berkembang dan saling bersaing untuk menarik pelanggan. Adapun penelitian ini menggunakan metode jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mana sumber yang diambil dari hasil angket kuisioner dan wawancara. Hasil dari penelitian ini ialah kualitas pelayanan pada perusahaan jasa mempengaruhi income perusahaan, karena bila kualitas pelayanan perusahaan baik dan konsumen merasa puas akan menjadikan mereka konsumen yang loyal dengan menjadi pelanggan tetap bagi perusahaan. Hasil angket menunjukkan nilai yang cukup baik dan pendapatan perusahaan PT. JNE pada Cabang Asahan di tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Pelanggan yang loyal tentu akan menjadi salah satu pemasok income yang baik, sehingga perusahaan mampu bertahan dan bersaing pada perusahaan jasa lain.

Kata kunci : Pelayanan Jasa, Loyalitas Pelanggan, Pendapatan

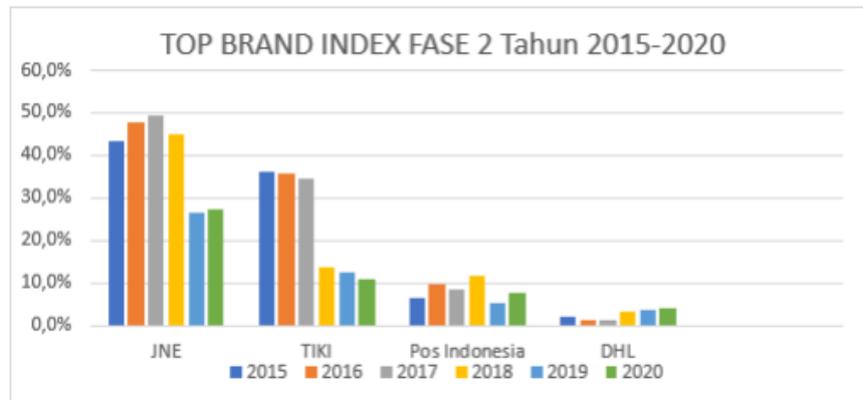
Pendahuluan

Baru-baru ini perekonomian khususnya dibidang jasa melonjak pesat jika dibandingkan dengan tahun-tahun di bawahnya, dikarenakan ekonomi yang bergerak di bidang jasa memberi kontribusi yang cukup besar terhadap perekonomian dunia. Kontribusi ini dapat kita lihat dari profit maupun kemampuan suatu perusahaan jasa. Karena sehubungan dengan hal wabah yang melanda dunia, menyebabkan tak hanya pemerintah indonesia mengeluarkan kebijakan *Physical Disconting* kepada warga. Hal ini menyebabkan mulai bermunculan aplikasi-aplikasi belanja online dan hal ini membutuhkan jasa ekspedisi pengiriman. Dan hal ini juga didukung oleh perkembangan zaman yang serba digital yang memudahkan masyarakat untuk dapat melakukan transaksi online. Hal inilah yang memicunya perusahaan jasa, khususnya jasa pengiriman berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya.

Sehingga tidak asing lagi bagi setiap individu membutuhkan jasa pengiriman. Semakin banyak aplikasi belanja online, semakin banyak yang bertransaksi online diluar daerah akan membutuhkan jasa pengiriman. Karena kehadiran mereka sangat dibutuhkan untuk menunjang berlangsungnya belanja online. Karena jasa pengiriman yang akan mengirimkan barang atau pesanan dari toko ke tangan konsumen. Mereka sebagai perantara antara pihak toko dengan konsumen khususnya beda daerah (wilayah). Ditengah ketatnya persaingan antar perusahaan jasa di bidang ekspedisi baik yang berdiri didalam maupun Luar Negeri, mereka saling berlomba memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, salah satu diantaranya adalah perusahaan jasa dalam negeri yaitu PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE). Maka dari itu, dapat penulis katakan jika kita sadari bahwasanya jika layanan memiliki kualitas akan memuaskan pelanggan yang mana ini menjadi aspek penting untuk dapat memenangkan persaingan bisnis dan mempertahannya.

Besarnya daerah cakupan perusahaan jasa ekspedisi JNE, membuat penulis lebih berfokus pada ekspedisi JNE yang berada di Cabang Asahan. Sejauh pengamatan penulis kebanyakan masyarakat yang berada di daerah Asahan, kebanyakan masyarakat lebih memilih menggunakan jasa kirim JNE. Selain jne merupakan salah satu jasa ekspedisi sudah cukup lama berdiri di Asahan, jne juga merupakan perusahaan yang pernah membawahi nama besar TIKI, meski sekarang TIKI dan JNE berkembang menjadi dua perusahaan yang mempunyai arah masing-masing. Namun jne cukup mampu dan dapat dipercaya memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Pelayanan jasa yang diberikan oleh JNE Asahan kepada konsumen dengan baik menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Hal ini

menimbulkan imbal balik dari konsumen, yaitu konsumen menjadi pelanggan yang loyal terhadap JNE Asahan. Dengan loyalnya pelanggan kepada perusahaan jasa ekspedisi JNE Cabang Asahan, maka pelanggan akan selalu dan tetap menggunakan ekspedisi jne meski banyak perusahaan jasa ekspedisi yang akan berdiri di Asahan. Loyalitas yang diberikan pelanggan kepada perusahaan adalah hasil dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari perusahaan yang mana bisa mempengaruhi pendapatan suatu perusahaan.



Gambar. 1 Perbandingan Market Jasa Kurir di Indonesia

Dari gambar tabel grafik Top Brand Index diatas penulis menyimpulkan bahwa persentase yang ditunjukkan pada grafik tersebut menunjukkan bahwa diantara beberapa perusahaan jasa yang berdiri di indonesia dari tahun 2015 – 2020 meski grafik yang ditunjukkan perusahaan logistik tersebut mengalami fluktuatif, namun perusahaan jasa PT. JNE lebih unggul dalam persaingan dibanding perusahaan layanan yang lain. Yang mana grafik ini diperoleh dari Top Brand Index yaitu sebuah brand yang menilai secara mandiri dan menyeluruh oleh frontier research, di indonesia yang dipercaya oleh pemilik merek dan penggunanya, dimana hasil survey indikator bersumber tiga parameter seperti top mindset, pangsa pasar terbaik, serta berbagi perjanjian terbaik. Jika dilihat dari teori beberapa ahli, ada kontradiksi pemahaman terkait dengan loyalitas suatu pelanggan, dapat juga penulis katakan bahwa teori dengan realita di lapangan saling berkaitan. Teori yang terkait dengan layanan yang berkualitas akan memuaskan konsumen dan memberikan dampak positif berupa loyalitas pelanggan yang dapat mempengaruhi keberlangsungan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan disebut sebagai perbandingan antara layanan yang diperoleh dengan layanan yang diinginkan konsumen, ini sejalan dengan kemukaan Parassuraman dan Rambat Lupioadi pada 2001.

Berdasarkan uraian dari penjelasan diatas, jelas bahwa sekarang manusia akan membutuhkan jasa ekspedisi salah satunya perusahaan jasa PT. JNE, sehingga sebagai hasil akhir magang penulis tertarik mengambil judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Perusahaan pada PT. JNE Exprss Kisaran Cabang Asahan**”

Kajian Literatur

A. Konsep Pelayanan

Secara umum kualitas suatu pelayanan dapat kita ketahui dengan melihat puas tidaknya konsumen terhadap layanan yang dilakukan oleh perusahaan. Namun jika dilihat dari pendapat yang dikemukakan oleh parasuraman, berry dan zeithaml pada 1988 : “kualitas layanan menjadi penentu loyal tidaknya pelanggan, sedangkan faktor penentu kualitas pelayanan yaitu, perusahaan dapat memberikan; fasilitas yang mendukung, layanan yang baik dan sesuai, solusi dari masalah terkait, dan dapat memberikan keamanan, perhatian serta kenyamanan yang dibutuhkan pelanggan.” Kualitas suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh perusahaan saja namun juga harus memenuhi harapan dan permintaan pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang dilakukan perusahaan akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan menghasilkan citra baik. Dengan baiknya citra suatu perusahaan, konsumen awal akan lebih memilih perusahaan dengan citra baik meski baru berdiri ketimbang perusahaan lama dengan reputasi buruk. Dalam pangsa pasar hal ini tentu berpengaruh dalam mencapai volume penjualan yang telah ditargetkan.

Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uraian yang dikemukakan kotler pada 2000, kepuasan seseorang timbul karena perasaan senang akan layanan yang diterima jauh lebih baik dibandingkan harapan yang diinginkan. Kepuasan sendiri berawal dari kesan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan jika diperbandingkan. Seperti halnya jika layanan suatu perusahaan yang kita terima baik dan melebihi ekspektasi yang diinginkan akan memberikan kepuasan tersendiri.

Loyalitas Pelanggan

Secara garis besar loyalitas pelanggan dapat kita artikan sebagai pelanggan yang setia menggunakan baik jasa maupun produk suatu perusahaan secara berulang dan tidak beralih pada perusahaan lain, yang dapat menjadi sumber aliran pendapatan menjamin bagi

perusahaan. Pelanggan yang setia ini perlu dipertahankan oleh perusahaan, karna mempertahankan satu pelanggan lebih sulit dibanding mendapatkan pelanggan baru. Namun, secara umum loyalitas pelanggan berawal dari kepuasan pelanggan yang menggunakan baik, produk maupun jasa suatu perusahaan.

B. Konsep Pendapatan

Kinerja keuangan atau pendapatan merupakan aset penting suatu perusahaan, yang mana menjadi unsur utama suatu perusahaan dalam membentuk laporan Laba/ Rugi. Income perusahaan diperoleh atau didapatkan perusahaan dari suatu proses penjualan, yang mana juga dikenal sebagai *profit* penjualan atau income perusahaan. Pendapatan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup suatu perusahaan, karena Laba/Rugi nya suatu perusahaan ditentukan oleh income perusahaan. Dapat dikatakan bahwa income adalah darah bagi suatu perusahaan. Suatu pendapatan dikatakan Laba jika perusahaan tersebut mengalami peningkatan modal dari hasil suatu penjualan. Suatu perusahaan dikatakan baik apabila perusahaan memiliki rasio likuiditas yang lancar juga profitabilitas yang tinggi. Jika profit yang dihasilkan atau diperoleh perusahaan jauh lebih tinggi daripada modal produksi maka perusahaan akan menunjukkan grafik positif. semua perusahaan perinsipnya menginginkan income yang tinggi dengan biaya produksi yang minim sehingga lebih fektif dan efisien, begitupun dengan perusahaan PT. JNE Express Kisaran Cabang Asahan.

Metode Penelitian

Adapun pada hasil penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif yang mana penelitian ini dilakukan guna mendapatkan pandangan dengan mengumpulkan data, lalu menggali fakta, yang selanjutnya menguraikan serta menganalisis data dan menginterpretasikannya sesuai tinjauan literatur yang dipaparkan. Yang mana tempat penelitian ini yaitu perusahaan PT. JNE Express Kisaran Cabang Asahan. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan ialah pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir pada Cabang Asahan, sample yang digunakan berjumlah 160 orang dan pengambilan sampel dilakukan secara random atau acak. Serta data yang dipeoleh dari hasil wawancara.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan beberapa metode yaitu :

- a. Teknik observasi yang mana pada teknik ini melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian yaitu pelanggan dan pelayanan oleh PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) pada Cabang Asahan.
- b. Teknik Wawancara, yang mana merupakan interaksi tanya jawab antara peneliti kepada onjek yang diteliti, objek peneliti adalah Ka. Administrasi Keuangan kantor JNE Cabang Asahan yang mndapat respon positif dari beliau.
- c. Kuisioner(Angkat) dimana metode pengumpulanya dengan menyebarkan kuisioner yang berisi pertanyaan kepada responden untuk kemudian dijawab. Alasan menggunakan teknik ini adalah penggunaan data yang lebih efisien.

Pada penelitian ini, penulis mengamati serta terlibat langsung dalam penelitian terkait layanan yang diberikan perusahaan dan memuaskan konsumen serta melakukan wawancara kepada Ka. Administrasi Keuangan JNE Express Kisaran cabang asahan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil

Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi citra dan profit perusahaan, karena apabila layanan perusahaan berkualitas baik maka akan memberikan kepuasan tersendiri kepada pelanggan, ini bisa memicu mereka menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan. Adapun hasil yang diperoleh peneliti selama melakukan kegiatan magang berbanding lurus dengan teori-teori yang ada. Peneliti dapat mengatakan bahwa kesenjangan kajian teoretis dengan kejadian yang terjadi di lapangan tidak terlalu tampak, karena teori dengan kejadian yang terjadi di lapangan saling terkait. Pelayanan yang diberikan oleh PT. JNE Cabang Asahan dalam memuaskan pelanggan cukup baik dan berkualitas sehingga mendapat impact yang baik dari konsumen berupa loyalitas mereka, sehingga konsumen menjadi pelanggan tetap yang menggunakan jasa layanan JNE di Asahan. Pelanggan yang loyal perlu dipertahankan, karena akan memberikan arah positif bagi income perusahaan. Seperti kata pepatah mempertahankan satu pelanggan yang loyal lebih sulit dibanding mendapatkan beberapa pelanggan baru.

Maka, berikut peneliti uraikan secara singkat menurut penulis layanan yang diberikan perusahaan JNE berkualitas :

1. Tangible

Untuk menarik pelanggan perusahaan harus mampu menampilkan sisi terbaik perusahaan. Yang mana pada pt. jne cabang asahan ini perusahaan mampu menampilkan bangunan yang bersih, lingkungan perusahaan yang baik, dan nyaman karena dilengkapi fasilitas, toilet, juga kursi yang cukup dalam ruangan saat menunggu antrian, dan lahan parkir yang cukup luas sehingga konsumen atau pelanggan yang datang rasa nyaman.

2. Reliability

Perusahaan PT. JNE Cabang Asahan mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai keinginan pelanggan dengan tepat waktu serta berhati-hati supaya kesalahan yang membuat pelanggan kurang puas tidak terjadi lagi, contohnya mengantar paket pelanggan sesuai dengan alamat yang dituju dan melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan sehingga komunikasi antar kurir dan pelanggan terjalin dengan baik.

3. Responsiveness

Dalam hal melayani masalah atau keluhan yang dihadapi pelanggan, perusahaan tanggap memberikan solusi dengan jelas dan mudah dimengerti. Misal : konsumen menanyakan apakah barang yang akan dikirim dapat sampai besok hari di tempat tujuan. dan CS dapat menjelaskan variasi menggunakan layanan produk jne, yaitu : JNE (yakin Esok Sampai) dengan estimasi sampai tujuan keesokan harinya namun dengan biaya yang sedikit lebih mahal dibandingkan dengan REG (Reguler) dengan estimasi sampai 7 hari kerja, maupun OKE (Ongkos Kirim Ekonomis) estimasi sampai tergantung zona daerah yang dituju dengan biaya yang lebih hemat.

4. Assurance

Adalah kemampuan (jaminan) yang harus mampu diberikan perusahaan, contoh nyata yang diberikan oleh PT. JNE cabang asahan kepada konsumennya adalah semua karyawan yang bekerja di PT. JNE cabang asahan tanpa terkecuali mempunyai sikap santun dan sopan kepada pelanggan, memiliki pengetahuan yang cukup terkait perusahaan dan layanan produknya, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen hingga menjadi pelanggan tetap perusahaan.

5. Empathy

Perhatian yang tulus dari karyawan JNE cabang asahan kepada pelanggan untuk mengetahui keinginan konsumen lebih spesifik dan akurat. Sehingga pelanggan merasa nyaman menggunakan layanan jasa JNE cabang asahan.

Pembahasan

Tabel 1. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. JNE Cabang Asahan bulan Januari-Februari

No	Waktu	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Minggu ke – 1	11,25%	3,13%	1,88%	-	-
2	Minggu ke – 2	8,13%	5,63%	1,25%	0,63%	-
3	Minggu ke – 3	13,13%	6,88%	3,13%	0,63%	-
4	Minggu ke – 4	14,38%	4,38%	0,63%	-	0,63%
	Jumlah	47%	20%	6,88%	1,25%	0,63%

Sumber: Data Primer Diolah Januari – Februari

Pada tabel kepuasan pelanggan diatas dapat dilihat dalam kurun waktu 1 bulan pelanggan yang menyatakan sangat puas, puas dan cukup puas terhadap pelayanan PT. JNE Cabang Asahan berjumlah 73,88% dibandingkan dengan pernyataan yang kurang puass dan tidak puas hanya berjumlah 1,88%. Jika kita lihat perbandingan ini memiliki selisih angka cukup tinggi, dan mengarah pada positif

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Perusahaan kepada Pelanggan Bulan Januari - Februari

No	Waktu	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1	Minggu ke – 1	13,13%	5,63%	3,13%	-	-
2	Minggu ke – 2	8,13%	4,38%	3,13%	-	-
3	Minggu ke – 3	11,88%	6,88%	5,63%	0,63%	-
4	Minggu ke – 4	14,38%	6,25%	5,00%	-	-
	Jumlah	48%	23%	16,88%	0,63%	0

Sumber: Data Primer Diolah Januari – Februari

Sedangkan pada tabel di atas hasil angket kualitas sebesar 71% menunjukkan pelayanan baik dan sebesar 0,63% untuk kualitas buruk. Angka 71% menunjukkan bahwa berdasarkan data dari responden menyatakan layanan yang diberikan perusahaan sangat baik memiliki scor tertinggi.

Income PT. JNE Express Kisaran

Tahun	Income Perusahaan
2019	Rp.790.546.000
2020	Rp.901.370.200
2021	Rp.1.000.003.500

Sumber : Data primer diolah tahun 2019-2021

Pada income penjualan diatas, dapat dilihat bahwa pendapatan penjualan dalam kurun waktu tiga tahun berturut, yaitu 2019, 2020, 2021 menunjukkan adanya peningkatan income dalam tiga tahun berturut. Dari hasil pendapatan pada tahun 2019 adalah tahun dengan total income perusahaan dengan nominal terendah dalam tiga tahun berturut, dan pada tahun 2021 merupakan income perusahaan dengan nominal tertinggi dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan hasil angket dan data yang diperoleh dari perusahaan, tinggi rendahnya income perusahaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perusahaan, khususnya perusahaan jasa. Dikatakan demikian karena jika pelayanan perusahaan berkualitas baik akan memuaskan konsumen, jika konsumen merasa puas terhadap layanan perusahaan maka mereka akan menjadi konsumen yang loyal dngan menjadi pelanggan tetap. Hal ini dapat mempengaruhi income perusahaan, karena pelanggan tetap akan tetap menggunakan layanan perusahaan jne meski banyak perusahaan jasa lainnya. ini tentu akan menjadi pemasukan tetap bagi perusahaan sehingga dapat menjaga income perusahaan. Untuk itu pentingnya perusahaan jasa menjaga kualitas pelayanan mereka, karena dapat mempengaruhi pendapatan yang masuk ke perusahaan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan peneliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa suatu perusahaan mempengaruhi loyalitas pelanggan, karena loyal atau tidaknya pelanggan terhadap perusahaan seperti PT. JNE Cabang Asahan tergantung baik atau buruknya layanan yang mereka berikan pada pelanggan. Terlihat juga bahwa pada perusahaan JNE Cab. Asahan dari tahun 2019 sampai 2021 mengalami peningkatan income yang cukup baik serta pada kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan menunjukkan nilai yang cukup memuaskan.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, yang dapat peneliti sarankan adalah : untuk perusahaan semoga semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan solusi perusahaan masalah pada waktu pengiriman disaat jasa pengiriman mengalami overload. Karena saat terjadinya overload cukup mengganggu konsumen, khususnya reseller baik makanan, pakaian, aksesoris dan sebagainya, karena barang akan lebih lama sampai tempat tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

C.Prihandoyo. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55,

- Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang. *INA-Rxiv*, 1–8.
- Fauzi Ahmad Romadhon, Z. M. N. (2022). Analisis Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Pengiriman Barang dan Jasa: Studi pada PT. JNE Express Cabang Patumbak. *Economic Reviews Journal*, 1, 96–108.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Hidayat, D. R., & Muhammad Riza Firdaus. (2014). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN : (Studi pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 2.
- Muafa, I. W., & Jurusan. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jne Di Merauke. *Musamus Journal of Business & Management*, 1(1), 32–46. <https://doi.org/10.35724/mjbm.v1i1.1257>
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Prawitasari3), P. H. S. A. (2020). the Effect of Marketing Mix on Consumer Decisions Pt . Nugraha Eakurir (Jne) Line , Manna Branch , Selatan Bengkulu Regency Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Pt . Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Manna Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4), 211–219.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Putri, R. E., Waluyo, H. D., & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word of Mouth, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Jne Cabang Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(4), 220–228.
- Herdiansyah, Haris. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta. Salemba Humanika. 2010.