

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PINDO DELI PAPER PRODUCT

Dhea Fitria<sup>1)</sup>, Fhajri Arye Gemilang<sup>2)</sup>, Muhammad Nazif<sup>3)</sup>

<sup>1)2)</sup> Prodi Kewirausahaan, Universitas Fort De Kock, Bukittinggi

<sup>3)</sup> Prodi Bisnis Digital, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi

email: [itsdhey@gmail.com](mailto:itsdhey@gmail.com)

email: [fhajri.gemilang@gmail.com](mailto:fhajri.gemilang@gmail.com)

email : [nazifjib@gmail.com](mailto:nazifjib@gmail.com)

### Abstract

*This report aims to analyze the influence of service quality and timeliness of delivery on customer satisfaction at PT. Pindo Deli Paper Products. The research sample is all customers of PT. Pindo Deli Paper Products. This research is a descriptive research method with a qualitative approach, the results obtained from the research are that service quality has a significant effect on customer satisfaction, timeliness of delivery has a significant effect on customer satisfaction, service quality and timeliness of delivery have a simultaneous effect on customer satisfaction. The resulting implications can help companies to better understand customer needs and expectations, so they can optimize customer needs and strengthen the company's market.*

**Keywords:** service quality, on time delivery, customer satisfaction

### Abstrak

Laporan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pindo Deli Paper Product. Sampel penelitian adalah seluruh pelanggan PT. Pindo Deli Paper Product. Penelitian ini merupakan penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, hasil yang diperoleh dari penelitian yakni kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi yang dihasilkan dapat membantu perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat mengoptimalkan kebutuhan pelanggan dan memperkuat pasar perusahaan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, kepuasan pelanggan

### PENDAHULUAN

Setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa maupun produk memiliki tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan. Hal ini dapat dilihat bahwa perusahaan ingin memberikan yang terbaik kepada pelanggannya serta memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan

pelanggan akan menentukan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman merupakan aspek penting dalam bisnis. Kualitas pelayanan menjadi elemen utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak hanya mengharapkan produk yang berkualitas, tetapi juga

pengalaman yang memuaskan selama berinteraksi dengan perusahaan.

Seiring kemajuan teknologi di era sekarang menuntut perusahaan untuk berpikir keras bagaimana cara mempertahankan bisnisnya ditengah persaingan pasar yang semakin ketat. Karena beraneka ragamnya keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka menjadi rintangan pelaku bisnis saat ini, untuk tercapainya kepuasan pelanggan. Semakin banyak perusahaan yang meningkatkan kualitas pelayanan maka persaingan juga akan semakin ketat. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Terdapat beberapa penelitian yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa variable diantaranya kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman.

## TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Novia (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Exspress Karawang, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nasution Sri Wahyuni, Fitri Ayu (2021), dalam jurnal Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T

Exspress Pekanbaru, kemudian Akbar, Dkk (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan, kemudian Artati, Sri Ernawati (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Exspress Kota Bima, kemudian Rohman Saefur, Fino Wahyudi (2020), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Exspress Di Masa Pandemic Covid-19..

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian untuk kemudian digambarkan sebagaimana adanya, dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang sistematis terhadap bagian dan fenomena serta kausalitas hubungannya . Penelitian dilakukan di PT. Pindo Deli sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode wawancara  
Metode wawancara yaitu suatu metode dalam penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan secara lisan dari seorang responden secara langsung untuk menggali informasi dari responden.
2. Observasi  
Pengamatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki.
3. Doumentasi  
Data-data pendukung lain yang didapatkan melalui dokumen dan arsip dari perusahaan serta foto maupun sumber tertulis lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

**Tabel 1. Customer Complaint 2022**

Complaint received 2022	Month	Country	Case	Root Cause	Order Quantity MT	Complaint QTY MT	
01/20/2022	January	South Korea	Empty Container (kontainer kosong)	Human	56.274	9.878	19.6%
01/18/2022	January	Indonesia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Human	13.279	0.025	0.2%
02/12/2022	February	Thailand	Smell (bau)	Method	116.520	13.960	12.0%
02/25/2022	February	Taiwan	Creasing/Piping (kusut)	Equipment Method	150.459	150.459	100.00%
03/15/2022	March	Hongkong	Weight Discrepancy (perbedaan berat)	Human	341.577	0.050	0.0%
03/18/2022	March	Ecuador	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Equipment	30.000	0.093	0.3%
06/09/2022	June	Indonesia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Method	54.375	0.123	0.2%
07/25/2022	July	Indonesia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Method	42.444	0.181	0.4%
08/01/2022	August	Malaysia	Storage Roll (penyimpanan gulungan)	Human	37.461	0.256	0.7%
08/15/2022	August	Indonesia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Transportation	10.880	1.439	13.2%
09/28/2022	September	Malaysia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Method	755.444	1.020	0.1%
11/02/2022	November	Indonesia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Human	28.774	0.220	0.8%
11/02/2022	November	Indonesia	Wet Roll (gulungan basah)	Equipment Method	53.685	0.759	1.4%
12/07/2022	December	Ecuador	Wrong Supply (salah pasok)	Human	54.42	0.128	0.2%
12/12/2022	December	Indonesia	Wrong Supply (salah pasok)	Human	2.993	1.96	50.6%
12/30/2022	December	Malaysia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Equipment	102.493	0.653	0.6%
					1,789.76	180.176	10.1%

**Sumber data: Internal perusahaan 2023**

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi penyebab adanya keluhan pelanggan yaitu seperti, kerusakan pada gulungan tissue, tissue kotor, gulungan tissue basah dan berbau tidak sedap, dan lain sebagainya. Hal ini berdasarkan data pada tahun 2022 ada 10.1% jumlah keluhan pelanggan, yang artinya kualitas pelayanan pada PT. Pindo Deli berjalan baik. Namun, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena adanya kesalahan – kesalahan tersebut. Hal ini dikarenakan terjadinya keluhan karena pelayanan yang kurang maksimal.

**Tabel 2. Customer Complain 2023**

Complaint received 2023	Month	Country	Case	Root Cause	Order Quantity MT	Complaint QTY MT	
01/10/2023	January	Spain	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Method	370.70	4.589	1.2%
01/17/2023	January	Thailand	Wrong Supply (salah pasok)	Human	126.812	2.262	1.8%
03/15/2023	March	Indonesia	Core moving Wrong Supply & Dirty rolls	Human	29.540	2.656	9.0%
03/15/2023	March	Indonesia	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Method	9.301	2.898	31.0%
04/17/2023	April	Indonesia	Damage & Dirty Rolls	Method	50.665	0.566	1.1%
05/09/2023	May	Indonesia	Shortage roll (kekurangan gulungan)	Method	14.950	0.554	3.7%
05/26/2023	May	Vietnam	Damage Roll (kerusakan pada gulungan)	Method	301.308		0.0%
06/19/2023	June	Great Britain	Wrong Supply (salah pasok)	Human	233	0.113	0.0%
					3,031.11	195.527	6.5%

**Sumber data: Internal perusahaan 2023**

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada tahun 2023 jumlah rata-rata keluhan pelanggan pada bulan januari sampai bulan juni berjumlah 6.5%, dengan beberapa masalah yang masih sama dengan tahun 2022.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kulaitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa :

### 1.1 Kualitas Pelayanan

**1.1.1 Wulandari, Novia (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Exspress Karawang.** Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka kualitas pelayanan disebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

**1.1.2 Nasution Sri Wahyuni, Fitri Ayu (2021), dalam jurnal Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Exspress Pekanbaru.** Berdasarkan uji hipotesis yang sudah dilakukan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai peran dalam kepuasan pelanggan, hal ini ditandai dengan perolehan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ .

**1.1.3 Akbar, Dkk (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT POS Indonesia cabang Indihiang, hal ini ditandai dengan perolehan nilai signifikan dari uji t  $0,00 < 0,05$ .

**1.1.4 Artati, Sri Ernawati (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Exspress Kota Bima.** Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 1,886 dengan nilai t table sebesar 1,661 ( $1,886 > 1,661$ ), dengan nilai signifikan  $0,062 > 0,05$  maka hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**1.1.5 Rohman Saefur, Fino Wahyudi (2020), dalam jurnal Pengaruh**

**Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Exspress Di Masa Pandemic Covid-19.** Dari hasil yang diteliti diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai hitung yang besarnya  $0,199 > 0,05$  yang artinya memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

## **1.2 Ketepatan Waktu Pengiriman**

**1.2.1 Wulandari, Novia (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Exspress Karawang.** Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan bernilai  $0,000 < 0,05$

**1.2.2 Nasution Sri Wahyuni, Fitri Ayu (2021), dalam jurnal Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Exspress Pekanbaru.** Berdasarkan uji hipotesis yang sudah dilakukan dapat diartikan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel ketepatan waktu mempunyai peran terhadap kepuasan pelanggan, hal ini ditandai dengan perolehan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ .

**1.2.3 Akbar, Dkk (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan.** Hasil

penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan di PT POS Indonesia cabang Indihiang, hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai signifikan dari uji  $t$   $0,00 < 0,05$ .

**1.2.4 Artati, Sri Ernawati (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Exspress Kota Bima.** Hasil statistik uji  $t$  untuk variabel ketepatan waktu memperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 3,091 dengan nilai  $t$  tabel 1,661 ( $3,091 > 1,661$ ), dengan nilai signifikan  $0,003 < 0,05$  maka hipotesis menyatakan bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**1.2.5 Rohman Saefur, Fino Wahyudi (2020), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Exspress Di Masa Pandemic Covid-19.** Dari hasil yang telah diteliti diperoleh bahwa variabel ketepatan waktu memiliki nilai sebesar  $0,199 > 0,05$  yang artinya memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

### 1.3 Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu

**1.3.1 Wulandari, Novia (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Exspress Karawang.** Kualitas pelayanan dan

ketepatan waktu pengiriman memiliki nilai yang signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa JNE Exspress.

**1.3.2 Nasution Sri Wahyuni, Fitri Ayu (2021), dalam jurnal Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Exspress Pekanbaru.** Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dapat dikatakan ketepatan waktu dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel ketepatan waktu dan kualitas pelayanan bersama – sama mempunyai peran dalam memberikan kepuasan pelanggan.

**1.3.3 Akbar, Dkk (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen di PT POS Indonesia cabang Indihiang, hal ini ditandai dengan perolehan nilai signifikan dari uji  $F$  sebesar  $0,00 < 0,05$ .

**1.3.4 Artati, Sri Ernawati (2022), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Exspress Kota Bima.** Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu berpengaruh

terhadap kepuasan pelanggan pada J&T Kota Bima.

**1.3.5 Rohman Saefur, Fino Wahyudi (2020), dalam jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Exspress Di Masa Pandemic Covid-19.** Dapat disimpulkan bahwa signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman secara bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Pembahasan

Dari hasil analisis selama kegiatan magang dilakukan, perusahaan belum fokus pada perbaikan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman, hal ini dapat dilihat dengan masih adanya permasalahan yang dapat menghambat proses pengiriman serta keluhan pelanggan.

### 2.1 Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan tercapainya kepuasan pelanggan. PT. Pindo Deli sudah menerapkan hal ini dapat dilihat dari hasil keluhan pelanggan dengan persentase hanya 10.1% saja pada tahun 2022 dan 6.5% pada tahun 2023 periode sampai bulan juni.

### 2.2 Pengaruh variabel ketepatan waktu pengiriman terhadap variabel kepuasan pelanggan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dapat disimpulkan bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa ketepatan waktu menjadi salah satu penyebab tercapainya kepuasan pelanggan. PT. Pindo Deli telah berupaya maksimal agar ketepatan pengiriman terlaksana namun, masih ada beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan.

### 2.2 Pengaruh variabel kepuasan pelanggan dan variabel ketepatan waktu pengiriman terhadap variabel kepuasan pelanggan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu diperoleh hasil bahwa variabel kepuasan pelanggan dan variabel ketepatan waktu pengiriman memiliki pengaruh simultan atau sama – sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu mengenai kepuasan pelanggan maka dapat diperoleh kesimpulan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. hal tersebut didapat dari hasil bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. yang berarti semakin baik ketepatan waktu

pengiriman akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu dapat dikatakan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan sama-sama mempunyai peran dalam memberikan kepuasan pelanggan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Laporan magang ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Fhajri Arye Gemilang, SE, MM, selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan dan arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga laporan ini bisa diselesaikan dengan baik.
- 2) Ibu Rita Febrina S.TP, selaku pembimbing diperusahaan tempat magang atas segala masukan, bimbingan, serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga laporan ini bisa diselesaikan.
- 3) Ibu Selvi Yona Tamara, SE, M.Si selaku ketua program studi prodi Kewirausahaan Universitas Fort De Kock Bukittinggi.
- 4) Bapak Alans Prima Aulia, S.Kom, M. Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Fort De Kock Bukittinggi.

Saya berharap pengalaman ini dapat menjadi langkah awal yang berarti bagi saya dan saya berkomitmen untuk terus belajar dan berkembang di dunia kerja.

## REFERENSI

- Akbar, Dkk. (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Artati, Sri, E., (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Exspress Kota Bima.
- Deviana, S., (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Agama Islam.
- Nasution, S.W, Fitri, A., (2021), Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Exspress Pekanbaru.
- Riyanto, A., (2017), Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cabang Cibidak Kabupaten Sukabumi.
- Rohman, S., Fino, W., (2020), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Exspress Di Masa Pandemic Covid-19.
- Sakti,B.J.,Mahfudz., (2018), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman

Dan Fasilitas Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Studi  
Pada J&T Exspress Kota  
Semarang.

Wulandari, Novia. , (2022), Pengaruh  
Kualitas Pelayanan dan  
Ketepatan Waktu Pengiriman  
Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada JNE  
Exspress Karawang.