

TEMPLATE FIX NASIONAL.docx

by - -

Submission date: 07-Nov-2025 09:25AM (UTC+0300)

Submission ID: 2797631008

File name: TEMPLATE_FIX_NASIONAL.docx (123.34K)

Word count: 2721

Character count: 18228

Analisis **Kualitas** Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Industri E-Commerce

Irfan Nur Syarif^{1*}, Usman², Ida Farida², Imam Nuryanto³

¹³
²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang, Jl. Imam Bonjol No. 207, Kota Semarang, Jawa Tengah

²⁴
*Irfan Nur Syarif: irfannursyarif1@gmail.com, *Usman: usman@dsn.dinus.ac.id, ¹⁷Ida Farida: ida.farida@dsn.dinus.ac.id, *Imam Nuryanto: imam.nuryanto@dsn.dinus.ac.id

Abstract. Competition in the shipping service industry is becoming increasingly fierce with the rapid growth of e-commerce. Shipping companies are required to provide the best services in order to retain customers. J&T Express Boja Branch is one of the logistics service providers facing problems such as delivery delays, unfriendly administrative services, and carelessness in handling customer complaints, which have the potential to reduce customer satisfaction. The purpose of this study is to analyze the effect of logistics quality on customer satisfaction using the Service Quality (Servqual) approach and Cartesian Diagram. The research population consists of all J&T Express Boja Branch customers who have been determined. The research sample consists of 177 respondents determined using purposive sampling. Data was obtained based on questionnaires and analyzed using quantitative methods with validity, reliability tests and normality test as well as calculations of the gap between expectations and service performance. The results of the study show that, in general, the quality of logistics at J&T Express Boja Branch is considered good, but there is a gap between performance and expectations. The dimensions that need priority improvement are personal contact quality and order accuracy because they are considered important, but their performance is still below customer expectations. Meanwhile, the dimensions of order release quantities and order condition are considered satisfactory and need to be maintained. Other dimensions, such as information quality and ordering procedures, are considered reasonable, while order quality, order discrepancy handling, and timeliness are considered relatively better than other attributes.

Keywords: Logistics Quality, Customer Satisfaction, and J&T Express Boja Branch.

Abstrak. Persaingan dalam industri jasa pengiriman semakin ketat seiring dengan pesatnya pertumbuhan e-commerce. Perusahaan ekspedisi dituntut dalam memberikan layanan terbaik guna mempertahankan pelanggan. J&T Express Cabang Boja merupakan salah satu penyedia layanan logistik yang menghadapi permasalahan berupa keterlambatan pengiriman, kurang ramahnya pelayanan administrasi, serta ketidaktelitian dalam menangani keluhan pelanggan, yang berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh kualitas logistik terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan pendekatan Service Quality (Servqual) dan Diagram Kartesius. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan J&T Express Cabang Boja yang sudah ditentukan. Sampel penelitian berjumlah 177 responden yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Data didapatkan berdasarkan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode kuantitatif dengan uji validitas, reliabilitas dan normalitas serta perhitungan gap antara harapan dan kinerja layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas logistik J&T Express Cabang Boja dinilai baik, namun terdapat kesenjangan (gap) antara kinerja dan harapan. Dimensi yang membutuhkan prioritas perbaikan adalah kualitas kontak pribadi (personal contact quality) dan ketepatan pesanan (order accuracy) karena dianggap penting, tetapi kinerjanya masih di bawah harapan pelanggan. Sementara itu, dimensi order release quantities dan order condition dinilai memuaskan dan perlu dipertahankan. Dimensi lainnya, seperti information quality dan ordering procedures, dianggap wajar, sedangkan order quality, order discrepancy handling, dan timeliness dinilai relatif lebih baik dibandingkan atribut lainnya.

Kata kunci: Kualitas Logistik, Kepuasan Pelanggan dan J&T Express Cabang Boja

Naskah Masuk: 12 Juni 2024; Revisi: 12 Juni 2024; Diterima: 12 Juni 2024; Tersedia: 12 Juni 2024; Terbit: 12 Juni 2024;

LATAR BELAKANG

²⁵ Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, ditandai dengan meningkatnya intensitas transaksi digital serta pergeseran perilaku konsumen yang kini lebih cenderung berbelanja melalui platform daring (Wisnel et al., 2022). Kehadiran berbagai marketplace besar seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak tidak hanya berfungsi sebagai pusat transaksi, tetapi juga berkontribusi terhadap perubahan struktur kompetisi dalam industri logistik. Peningkatan volume pesanan tersebut secara langsung menuntut perusahaan jasa logistik untuk menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan dapat diandalkan.

Dalam konteks ini, J&T Express menjadi salah satu perusahaan logistik yang berhasil menarik perhatian publik. Sejak berdiri pada tahun 2015, J&T telah berhasil menempati posisi teratas sebagai perusahaan jasa kurir dengan nilai *Top Brand Index* tertinggi pada tahun 2024, yaitu sebesar 50,90% (Kominfo, 2020). apaian tersebut menunjukkan tingkat pengenalan merek yang kuat serta loyalitas pelanggan yang tinggi. Namun demikian, citra positif tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh konsistensi kualitas layanan di setiap cabang.

Khususnya, J&T Express Cabang Boja menghadapi sejumlah keluhan pelanggan yang berkaitan dengan ketepatan waktu pengiriman, kesalahan distribusi paket, serta rendahnya tingkat responsivitas staf administrasi. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa paket terkadang dikirim ke alamat yang keliru, status pengiriman tidak diperbarui secara *real time*, dan pelayanan frontliner belum mencerminkan standar keramahan yang diharapkan. Kondisi ini menunjukkan ³² adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja aktual perusahaan.

Kualitas layanan logistik yang rendah dapat berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Jamaludin, 2022). Dalam industri logistik, kepercayaan pelanggan menjadi faktor krusial karena pelanggan menempatkan harapan pada perusahaan untuk menjamin keamanan serta ketepatan waktu pengiriman barang (Ivan Irawan et al., 2022). Ketidaksesuaian layanan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan loyalitas, dan mendorong pelanggan untuk beralih ke penyedia jasa lain (Isnoe & Azis, 2024).

Untuk memahami kondisi tersebut secara lebih mendalam, penelitian ini menerapkan model *SERVQUAL* sebagai pendekatan pengukuran kualitas layanan. Model ini digunakan untuk mengidentifikasi ²⁹ **kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang** diterima. Selain itu, pemetaan menggunakan Diagram Kartesius membantu menentukan faktor-faktor layanan yang perlu mendapat prioritas perbaikan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan logistik J&T Express Cabang Boja serta rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis empiris.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Logistik

Kualitas logistik dapat diartikan sebagai kemampuan penyedia jasa logistik dalam memastikan pengiriman barang sesuai dengan jumlah, kondisi, waktu, informasi, serta prosedur yang diharapkan oleh pelanggan (Nagari et al., 2024). Menurut (Mentzer et al., 1999) kualitas logistik terdiri atas sembilan dimensi utama, yaitu: (1) *Personal Contact Quality*, yang merujuk pada kualitas interaksi langsung antara pelanggan dan staf, (2) *Order Release Quantities*, yaitu kesesuaian jumlah pesanan yang dikirim, (3) *Information Quality*, yakni tingkat akurasi dan kelengkapan informasi terkait pengiriman, (4) *Ordering Procedures*, yaitu kemudahan dalam proses pemesanan, (5) *Order Accuracy*, yang menunjukkan ketepatan pesanan yang diterima pelanggan, (6) *Order Condition*, yaitu kondisi barang pada saat diterima, (7) *Order Quality*, yang menggambarkan kualitas keseluruhan barang yang diterima, (8) *Order Discrepancy Handling*, yakni kemampuan perusahaan dalam menangani ketidaksesuaian pesanan, dan (9) *Timeliness*, yaitu ketepatan waktu dalam proses pengiriman. Kesembilan dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana perusahaan logistik ³⁷ **mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.**

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Philip Kotler, et al 2000) Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja tersebut sesuai atau bahkan

Analisis *Kualitas* Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Industri E-Commerce

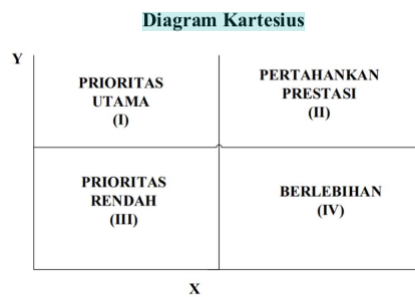
melampaui harapan, maka pelanggan dalam konteks layanan logistik, kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan ketepatan waktu pengiriman, kondisi barang yang diterima, kualitas komunikasi, serta kejelasan informasi yang disampaikan oleh penyedia layanan (Dahliani & Ahwal, 2021).

Model *SERVQUAL*

Model *SERVQUAL* digunakan sebagai pendekatan untuk mengukur kualitas layanan melalui analisis kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan. Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. *SERVQUAL* berperan sebagai alat diagnostik untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan.

Diagram Kartesius

Sementara itu, Diagram Kartesius digunakan untuk menganalisis atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Analisis ini menghasilkan empat kuadran, yaitu: Kuadran I (Prioritas utama), Kuadran II (Pertahankan prestasi), Kuadran III (Prioritas rendah), dan Kuadran IV (Berlebihan), seperti ditunjukkan pada gambar terlampir :



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *SERVQUAL* dan Diagram Kartesius. Lokasi penelitian berada di J&T Express Cabang Boja, dengan jumlah responden sebanyak 177 orang. Kriteria responden meliputi pelanggan yang menggunakan layanan J&T Express Cabang Boja, berusia 20–40 tahun,

serta pernah melakukan aktivitas pengiriman atau penerimaan paket dalam kurun waktu 1–6 bulan terakhir. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 10 poin, yang digunakan untuk ¹¹ mengukur harapan pelanggan dan persepsi terhadap kinerja layanan.

Tabel 3.1 Instrumen Penilaian Skala Likert

Kualitas Logistik (Harapan)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kepuasan Pelanggan (Kinerja)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

¹⁴ Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis gap *SERVQUAL*, dan pemetaan Diagram Kartesius. ⁸ Uji validitas digunakan untuk memastikan ketepatan indikator penelitian dalam mengukur variabel yang dimaksud. Uji reliabilitas dilakukan guna menilai konsistensi jawaban responden dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*. Uji normalitas bertujuan memastikan bahwa distribusi data residual bersifat normal sehingga dapat dianalisis menggunakan pendekatan parametrik. Analisis gap ³⁴ *SERVQUAL* dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai kinerja dan harapan pelanggan, sedangkan Diagram Kartesius ¹¹ digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

J&T Express Cabang Boja didirikan pada 1 Januari 2018 oleh PT Mitra Ekspedisi Sejahtera, yang merupakan bagian dari Jet Group di bawah kepemilikan Jet Lee, sebelum akhirnya diakuisisi oleh PT Global Jet Express. Cabang ini berperan penting dalam penyediaan layanan pengiriman untuk wilayah Boja dan sekitarnya. Operasional cabang berlangsung setiap hari mulai pukul 07.30 hingga 19.00 WIB tanpa libur untuk layanan ¹⁹ *drop point*, dengan sistem kerja bergilir yang memberikan satu hari libur per minggu bagi karyawan.

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel (0,1476), sehingga dinyatakan valid. Artinya, setiap pernyataan pada kuesioner secara tepat mampu mengukur indikator performa yang dimaksud. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6, menandakan tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada tahap analisis berikutnya..

B. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,160, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

C. Analisis Gap antara Harapan dan Kinerja (*SERVQUAL*)

Hasil analisis gap *SERVQUAL* memperlihatkan bahwa seluruh dimensi kualitas logistik memiliki nilai gap negatif, yang berarti kinerja layanan masih berada di bawah harapan pelanggan. Untuk menentukan area prioritas perbaikan, dilakukan pemetaan menggunakan Diagram Kartesius, yang mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya.

D. Hasil Pemetaan Diagram Kartesius

Kuadran I atau prioritas utama berisi atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan namun memiliki kinerja rendah, yaitu *Personal Contact Quality* dan *Order Accuracy*. Kedua atribut ini memerlukan perhatian khusus karena berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan dan persepsi terhadap kualitas layanan. Kuadran II, pertahankan prestasi, mencakup atribut *Order Release Quantities* dan *Order Condition*, yang dinilai memiliki kinerja baik dan perlu dijaga agar tetap stabil. Kuadran III, prioritas rendah, memuat atribut *Ordering Procedures* dan *Order Quality* yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah, sehingga peningkatannya tidak menjadi fokus utama. Sementara itu, Kuadran IV, berlebihan, berisi atribut *Information Quality*, yang meskipun memiliki kinerja tinggi, tidak dianggap sangat penting oleh pelanggan.

Analisis keseluruhan menunjukkan bahwa dimensi *personal contact quality* atau kualitas interaksi manusia menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan

³¹
pelanggan J&T Express Cabang Boja, dengan nilai gap tertinggi sebesar -0,559. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai aspek interaksi dengan staf masih jauh dari harapan. Beberapa keluhan yang ditemukan antara lain ketidakkonsistenan keramahan staf, respons yang lambat terhadap permintaan informasi, serta ketidaktelitian dalam proses administrasi di meja layanan. Data lapangan juga memperkuat temuan ini; misalnya, terdapat pelanggan yang melaporkan kesalahan input alamat pengiriman dan penerima, serta kasus pengiriman paket ke alamat yang keliru tanpa tindak lanjut yang jelas.

E. Pembahasan

Selain *personal contact quality*, dimensi *order accuracy* juga menunjukkan gap negatif yang cukup besar. Pelanggan menganggap ketepatan pesanan sebagai faktor krusial dalam kepuasan, namun hasil penelitian mengindikasikan bahwa aspek ini belum terpenuhi dengan baik. Beberapa keluhan umum meliputi paket tertukar, salah tujuan, atau keterlambatan pengiriman meskipun paket telah tiba di cabang sebelumnya. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya ketelitian dalam proses sortir, lemahnya validasi data, dan kurang efektifnya koordinasi antara admin dan kurir.

Berdasarkan hasil analisis gap dan temuan lapangan, terdapat empat aspek utama yang paling diharapkan pelanggan, yaitu:

1. Respons cepat, yakni kemampuan staf merespons pertanyaan atau keluhan pelanggan dengan segera.
2. Penyampaian informasi yang jelas, terutama terkait status paket, estimasi waktu pengiriman, dan prosedur penanganan keluhan.
3. Sikap ramah dan profesional, yang mencerminkan keramahan, kesopanan, serta empati staf dalam memberikan pelayanan.
4. Ketelitian staf dalam menangani barang, mencakup proses input data, *scanning*, dan penyerahan paket agar tidak terjadi kesalahan pengiriman.

Berbeda dengan kedua dimensi di atas, aspek teknis seperti *order release quantities* dan *order condition* justru memperoleh penilaian positif dari pelanggan. Pelanggan menilai jumlah dan kondisi barang yang dikirim relatif akurat serta jarang mengalami

kerusakan, yang menunjukkan bahwa prosedur pengepakan dan distribusi sudah berjalan baik dan konsisten.

Secara keseluruhan, hasil penelitian mengindikasikan bahwa permasalahan utama di J&T Express Cabang Boja tidak terletak pada aspek teknis logistik, melainkan pada kualitas interaksi manusia (*human service quality*). Interaksi antara staf garis depan—baik admin maupun kurir—memegang peranan penting dalam membentuk persepsi dan citra perusahaan di mata pelanggan. Kesalahan kecil seperti sikap yang kurang ramah, keterlambatan dalam memberikan respons, atau ketidaktepatan input data dapat berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada penguatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya dalam hal komunikasi, pelayanan pelanggan, ketelitian, dan kecepatan respons. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa kualitas layanan J&T Express Cabang Boja tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman positif yang dirasakan langsung oleh pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan J&T Express Cabang Boja masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hal ini tercermin dari nilai gap negatif pada seluruh dimensi *SERVQUAL*, dengan gap terbesar terdapat pada dimensi *Personal Contact Quality* dan *Order Accuracy*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek interaksi manusia dan ketepatan pesanan menjadi faktor krusial yang paling memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Masalah utama yang diidentifikasi meliputi kurangnya keramahan staf, keterlambatan respon terhadap keluhan, serta ketidaktepatan dalam proses administrasi dan pengiriman barang. Sementara itu, dimensi *Order Release Quantities* dan *Order Condition* memperoleh penilaian baik, menunjukkan bahwa aspek teknis operasional telah berjalan cukup efektif dan konsisten.

Dengan demikian, fokus peningkatan kualitas layanan perlu diarahkan pada penguatan kompetensi sumber daya manusia, terutama dalam hal komunikasi, pelayanan pelanggan, ketelitian kerja, serta kecepatan respons terhadap keluhan. Upaya pelatihan berkala dan penerapan standar pelayanan pelanggan yang lebih ketat diharapkan mampu

meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap J&T Express Cabang Boja. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup lokasi dan jumlah responden yang terbatas pada satu cabang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara menyeluruh untuk seluruh jaringan J&T Express di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah studi serta menambahkan variabel lain seperti loyalitas pelanggan dan kepercayaan merek untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan logistik.

26 UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak manajemen J&T Express Cabang Boja yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada responden pelanggan J&T Express Cabang Boja yang telah berpartisipasi dengan memberikan waktu dan informasi berharga. Apabila artikel ini merupakan bagian dari tugas akhir atau skripsi, penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing dan pihak institusi akademik atas bimbingan, masukan, serta fasilitas yang diberikan selama penyusunan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). Cv. Penerbit Qiara Media.
- Dahliani, Y., & Ahwal, R. H. (2021). Kajian Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Gieselin Food Sukser Makmur Di Jember. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 181–190.
- Isnoe, M. Z. M., & Azis, A. M. (2024). Analisis E-Service Quality Aplikasi Dana Dalam Memenuhi Customer Satisfaction Dengan Menggunakan Dimensi E-Servqual. *L. E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 199–214.
- Ivan Irawan, Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, & Wilbert Jovando. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Iec, Medan. *Insologi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, Vol. 1 No. 3.

Analisis Kualitas Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Industri E-Commerce

- Jamaludin, M. (2022). Perencanaan Supply Chain Management (Scm) Pada Pt. Xyz Bandung Jawa Barat. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(2), 70–83.
- Kominfo. (2020, August 26). *Jasa Logistik Melesat Di Era E-Commerce*. Kominfo.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Kent, J. L. (1999). Developing A Logistics Service Quality Scale. *Journal Of Business Logistics*, 20(1).
- Nagari, A., Maradidya, A., Ihsan, A. M. N., Chakim, M. H. R., Sangadah, H. A., Solihin, I., & Borahima, B. (2024). *Manajemen Logistik Dan Rantai Pasokan*. Sada Kurnia Pustaka.
- Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2000). *Marketing Management*.
- Wisnel, W., Wirdianto, E., & Cantika, T. (2022). Analysis Of The Effect Of E-Service Quality On E-Commerce Customer Satisfaction And Loyalty . *Motivection : Journal Of Mechanical, Electrical And Industrial Engineering*, 4(3), 209–222.

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945
Semarang

Student Paper

5%

2

journal.lembagakita.org

Internet Source

1%

3

Gusti Muhammad Yngwei Rayhan Syah,
Sutrisno, Agustian Suseno, Vikri Al Fauzan,
Panca Paripurna. "Evaluasi Faktor Lingkungan
dan Biaya Tenaga Kerja terhadap Efektivitas
Operasional di Café D'Empire Cikarang",
Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan
Komunikasi), 2025

Publication

1%

4

Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha

Student Paper

1%

5

bajangjournal.com

Internet Source

1%

6

dinastirev.org

Internet Source

1%

7

Muhammad Syakir Al Kautsar, Fathul Khoir,
Nurul Mahmudah, Rochmatul Wahidah.
"Digitalisasi Produktivitas Hasil Bumi dan
Sertifikasi Halal di Desa Labuan Kabupaten
Tojo Una Una", Adzkiya : Jurnal Hukum dan
Ekonomi Syariah, 2025

Publication

1%

8	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	1 %
9	eprints.itn.ac.id Internet Source	1 %
10	www.jurnal.unsyiah.ac.id Internet Source	1 %
11	Putri Yefani, Rini Asmara. "Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (ipa) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat", Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2025 Publication	1 %
12	Fatimatu Zahro, Iis Riyana, Enik Sulistyowati. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL di CV. Budidaya Jamur Sejati", Jurnal Teknik Industri Terintegrasi, 2025 Publication	1 %
13	journal.stiestekom.ac.id Internet Source	1 %
14	jurnal.um-tapsel.ac.id Internet Source	1 %
15	www.researchgate.net Internet Source	1 %
16	Submitted to Sogang University Student Paper	<1 %
17	Nurbaiti, Almira Devita Putri. "Hard Skill, Soft Skill dan Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Kerja	<1 %

Mahasiswa Tingkat Akhir FEB Perguruan
Tinggi di Kota Bandar Lampung", JURNAL
ADMINISTRASI BISNIS, 2024

Publication

18	jmr.jurnalsenior.com Internet Source	<1 %
19	oto.dekiben.com Internet Source	<1 %
20	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.ipb.ac.id:8080 Internet Source	<1 %
22	www.grafiati.com Internet Source	<1 %
23	Sania Wihelwina Iga Ramadzani, Ngurah Pandji Mertha Agung Durya, Agung Prajanto. "Pengaruh Transfer Pricing, Intensitas Aset, dan Profitabilitas Terhadap Penghindaran Pajak", JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 2025 Publication	<1 %
24	jurnal.polines.ac.id Internet Source	<1 %
25	www.beritamometer.com Internet Source	<1 %
26	ejurnal.ung.ac.id Internet Source	<1 %
27	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.upg.ac.id Internet Source	

<1 %

29 text-id.123dok.com
Internet Source

<1 %

30 www.neliti.com
Internet Source

<1 %

31 Khusnul Diana, Muhamad Rinaldhi Tandah, Christin Agnes Mega Diwayani. "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KOTA PALOPO", PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2022
Publication

<1 %

32 Muhammad Ainur Rahman, Enik Sulistyowati, Thabed Tholib Baladraf. "Analisis Peningkatan Kualitas Produk Beton Precast Menggunakan Metode Importance Performance Analysis di CV. XYZ", Jurnal Teknik Industri Terintegrasi, 2025
Publication

<1 %

33 Submitted to University of Surrey Roehampton
Student Paper

<1 %

34 Yunia Mulyani Azis, Rr Rachmawati, Moehammad Sarosa. "Analisis Perbandingan Multiple Regression dan Priority Quadrant terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam E-learning Menggunakan Metode Servqual", Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN), 2023
Publication

<1 %

35 dspace.uui.ac.id
Internet Source

<1 %

36 ejurnal.unisri.ac.id
Internet Source

<1 %

37 eprints.perbanas.ac.id
Internet Source

<1 %

38 mmt.its.ac.id
Internet Source

<1 %

39 repository.stei.ac.id
Internet Source

<1 %

40 www.mitrariset.com
Internet Source

<1 %

41 Bella Putri Trisnaningtyas, Tutik Dalmiyatun,
Siwi Gayatri. "Tingkat Kepuasan Petani
Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Di Desa
Senden Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali",
Agroland: Jurnal Ilmu-ilmu Pertanian, 2020
Publication

<1 %

42 Eben Haezer Basran Patandean, Claudio Julio
Mongan, Johannes Baptista Halik. "Peran
Strategi Diversifikasi dan Pengelolaan Risiko
Keuangan terhadap Keberlanjutan Bisnis
pada UKM", RIGGS: Journal of Artificial
Intelligence and Digital Business, 2025
Publication

<1 %

43 Taha, Adnan Faraj Othman. "The Impact of
Logistics Service Quality (LSQ), Relationship
Marketing (RM) and Relationship Power (RP)
on Customer Satisfaction in the Jordanian
Third Party Logistics (3PL) Industry from

<1 %

Customers' Perspective", University of Wales
Trinity Saint David (United Kingdom), 2021

Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On