# ARTIKEL

## MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA PERUSAHAAN PADA JNE SUPERSEMAR KEDIRI


**Oleh:**

**Erli Utami**

**14.1.02.02.0253**

**Dibimbing oleh :**

1. **Dr. Samari**
2. **Hery Purnomo M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**


**2018**

# SURATPERNYATAAN
# ARTIKEL SKRIPSI TAHUN2018

**Yang bertanda tangandibawahini:**

| | |
|---|---|
| Nama Lengkap | : Erli Utami |
| NPM | : 14.1 .02.02.0253 |
| Telepun/HP | : 085735011121 |
| Alamat Surel (Email) | : erliutami9@gmail.com |
| Judul Artikel | : Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan Pada JNE Supersemar Kediri. |
| Fakultas – Program Studi | : Ekonomi - Manajemen |
| NamaPerguruan Tinggi | : Universitas Nusantara PGRI Kediri |
| Alamat PerguruanTinggi | : Jalan K.H Achmad dachlan No 76 Kediri |

Denganinimenyatakanbahwa:

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

| Mengetahui | | Kediri, 13 Agustus 2018 |
|---|---|---|
| Pembimbing I | Pembimbing II | Penulis, |
| Dr. Samari<br>NIDN. 0712026201 | Hery Purnomo M.M.<br>NIDN. 0713076803 | Erli Utami<br>NPM : 14.1.02.02.0253 |



Erli Utami | 14.1.02.02.0253
Ekonomi – Manajemen
simki.unpkediri.ac.id
|| 1||

# Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan Pada JNE Supersemar Kediri

Erli Utami
14.1.02.02.0253
Ekonomi - Manajemen
Erliutami9@gmail.com
Dr. Samari dan Hery Purnomo M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

## ABSTRAK

**Erli Utami :** Meningkatkan Kepuasan Konsumen melalui Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan pada JNE Supersemar Kediri, Skripsi, FE UN PGRI Kediri, 2018.

Berkembangnya dunia bisnis saat ini tidak lepas dari semakin ketatnya persaingan yang menuntut perusahaan untuk lebih kreatif dan inovatif untuk dapat bertahan. Tidak terkecuali dalam bidang jasa yang saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat.Salah satu agen counter JNE yang baru didirikan di Kota Kediri adalah JNE Supersemar yang beralamatkan di Jl. Supersemar No.187 Kediri. JNE Supersemar ini berdiri pada bulan April 2014 dengan memperluas pengembangan produk dan pelayanan yang diberikan, antara lain dengan menyediakan jasa kurir ekspress domestik (*YES*/Yakin Esok Sampai, *REG*/Reguler,*OKE*/Ekonomis), logistik, dan pengiriman barang melalui pesawat.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melalui observasi langsung serta penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen JNE Supersemar Kediri dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang. Sampel dipilih menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan teknik sampel yaitu *insidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinansi, serta pengujian hipotesis (uji t dan uji F).

Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa secara simultan variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaaan.

## I. LATAR BELAKANG

Berkembangnya dunia bisnis saat ini tidak lepas dari semakin ketatnya persaingan yang menuntut perusahaan untuk lebih kreatif dan inovatif untuk dapat bertahan. Tidak terkecuali dalam bidang jasa yang saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Pada saat ini kebutuhan seseorang semakin meningkat dan aktivitas yang dilakukan juga semakin padat. Munculnya bisnis online memberikan penawaran kemudahan seseorang untuk dapat berbelanja secara online. Dengan demikian aktivitas yang dilakukan seseorang lebih mudah dan praktis tanpa membuang waktu untuk keluar mengunjungi tempat berbelanja. Hal ini mengakibatkan konsumen memiliki banyak pilihan untuk memilih jasa pengiriman barang yang dapat dipercaya, memberikan pelayanan terbaik dengan harga yang terjangkau, sehingga memudahkan konsumen untuk melakukan aktivitas berbelanja dengan baik dan mudah meskipun jarak jauh.Persaingan bisnis jasa pengiriman semakin ketat dengan berkembangnya bisnis online memicu para pelaku bisnis untuk memanfaatkan peluang yang ada. Saat ini ada beberapa perusahaan yang sedang bersaing dalam jasa pengiriman yaitu Pos Indonesia, JNE, JNT, Wahana, Pandu Logistik, TIKI, Pahala, dll.

Provinsi Jawa Timur, khususnya Kota Kediri banyak pelaku bisnis online (*online shop*) yang sekarang sedang di minati oleh semua kalangan mulai dari anak sekolah, kuliah, pekerja maupun ibu rumah tangga untuk menambah penghasilan. Dengan banyaknya *online shop* yang ada sekarang tidak menutup kemungkinan pengguna *online shop* mencakup seluruh wilayah Indonesia bahkan Luar Negeri. Hal ini menunjukan bahwa pentingnya jasa pengiriman untuk *online shop* yang ada di Kota Kediri. Banyaknya pilihan jasa pengiriman yang membuat konsumen bebas memilih berbagai alternatif pilihan jasa pengiriman yang dapat dipercaya. PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah perusahaan jasa kurir yang bergerak dalam

bidang jasa pengiriman paket dan logistik dalam wilayah lokal maupun internasional yang didukung sistem secara online. Salah satu agen counter JNE yang baru didirikan di Kota Kediri adalah JNE Supersemar yang beralamatkan di Jl. Supersemar No.187 Kediri. JNE Supersemar ini berdiri pada bulan April 2014 dengan memperluas pengembangan produk dan pelayanan yang diberikan, antara lain dengan menyediakan jasa kurir ekspress domestik (*YES*/Yakin Esok Sampai, *REG*/Reguler,*OKE*/Ekonomis), logistik, dan pengiriman barang melalui pesawat.

Merurut Kotler dan Amstrong (2012:13) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Konsumen yang merasa tidak puas akan menimbulkan masalah, karena dapat berpindah ke perusahaan jasa pengiriman lain dan menyebarkan berita negatif untuk calon konsumen lainnya yang dapat merugikan perusahaan JNE.

Menurut Tjiptono (2014:151) harga merupakan "satuan meter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa". Harga merupakan salah satu pertimbangan para konsumen dalam memilih pelayanan jasa pengiriman.

Menurut Kotler dan Keller (2012:274) citra perusahaan adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu obyek. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positifbagi citra perusahaan.

Pada JNE Supersemar masih terlihat banyak konsumen yang masih merasa tidak puas terhadap jasa pengiriman yang dilakukan karena barang yang dikirim tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, ini membuat konsumen bisa memilih beberapa pilihan jasa pengiriman lain dan tidak menutup kemungkinan dapat beralih ke jasa pengiriman lainnya, selain itu terkadang barang yang

diterima oleh konsumen tidak terjamin keamanannya seperti mengalami kerusakan pengemasan pada saat pengiriman, atau tertukar dengan barang milik konsumen lain. Maka dari itu JNE Supersemar harus meningkatkan citra perusahaan yang lebih efektif dan efisien agar konsumen tetap percaya terhadap jasa pengiriman JNE Supersemar Kota Kediri.Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengajukan judul **"Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Perusahaan Pada JNE Supersemar Kediri".**

Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kualitas pelayananterhadap kepuasan konsumen pada JNE Supersemar Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen pada JNE Supersemar Kota Kediri.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Supersemar Kota Kediri.
4. Untuk mengetahuidan menganalisis pengaruh signifikan kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Supersemar Kota Kediri.

## II. METODE

Dilihat dari jenis data penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik *survey* karena akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 responden dengan teknik pengambilan sampel *insidental sampling* dan dianalisis dengan menggunakan Regresi Linier Beganda menggunakan aplikasi SPSS 23.

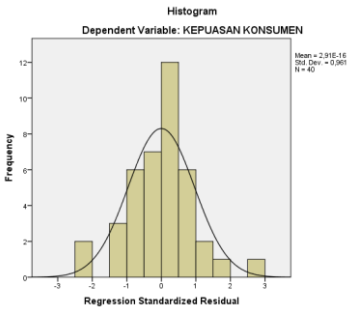
## III. HASIL DAN KESIMPULAN

A. Pengujian Asumsi Klasik

Untuk memenuhi syarat yang ditentukan dalam ,odel regresi linier berganda perlu dilakukan pengujian sebagai berikut :

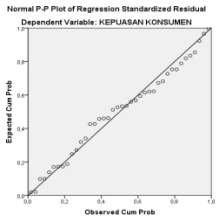
1. Uji Normalitas

Analisis grafik dilakukan dengan melihat histogram dan *normal probability plot.* Hasil pengujian normalitas dengan analisis grafik melalui SPSS versi 23.0 dapat dilihat pada gambar 4.2 dan gambar 4.3 sebagai berikut :




Sumber : hasil olah data dengan SPSS 23.0 (2018)

Dengan melihat grafik histogram di atas dapat disimpulkan bahwa grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal dan berbentuk simetris, tidak menceng (*skewness*) ke kanan atau ke kiri.




Pada grafik normal *probability plot* di atas terlihat titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari kedua grafik tersebut maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi uji asumsi normalitas.

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Nilai *variance inflation factor* (VIP) untuk multikolonieritas adalah tidak melebihi 10 dan nilai *tolerance* di atas 0,10.

**Coefficients[a]**

| Model | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | KUALITAS PELAYANAN | ,523 | 1,913 |
| | HARGA | ,395 | 2,529 |
| | CITRA PERUSAHAAN | ,489 | 2,045 |

Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Dari tabel diatas terlihat bahwa semua variabel X (kualitas pelayanan, harga, citra perusahaan) memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10. Hal ini ditunjukkan dengan

nilai *tolerance* pada kualitas pelayanan sebesar 0,523 dan VIF sebesar 1,913, variabel harga dengan nilai *tolerance* sebesar 0,395 dan VIF sebesar 2,529 dan variabel citra perusahaan dengan nilai *tolerance* sebesar 0,489 dan VIF sebesar 2,045. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi atau dengan kata lain model regresi dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolonieritas.

3. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi antara kesalahan pengganggu pada penggamatan dengan melihat hasil perhitungan angka Durbin-Watson. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi autokorelasi, yang dapat dilihat dengan menggunakan nilai Durbin-Watson (DW-test) dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut : jika dU<DW<4-dU berarti tidak terjadi autokorelasi positif atau negatif, jika DW<Dl atau DW>dL berarti terjadi auotokorelasi dan jika dL<DW<dU atau 4-dU<DW<4-dL berarti tidak ada keputusan yang pasti. Hasil uji autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin-Watson.

**Model Summary**[b]

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ,921[a] | ,849 | ,836 | 1,749 | 1,969 |

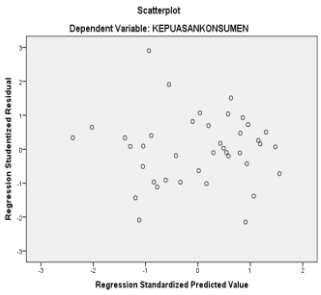
a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA
b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan tabel diatas nilai Durbin-Watson yang dihasilkan adalah 1,969. Nilai dU(3,40)=1,659 sehingga 4-dU=4-1,659= 2,341. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai Durin-Watson terletak antara Du s/d 4-dU sehingga model regresi tersebut sudah bebas dari masalah.

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak ada kesamaan deviasi standart nilai variabel dependen pada setiap variabel independen. Suatu

hasil regresi sebaiknya tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola scater plot yang dihasilkan melalui program SPSS dengan dasar pengambilan keputusan : jikaada pola tertentu seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-tiik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.




Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah nol pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi ini, oleh karena itu model regresi dalam penelitian ini layak dipakai untuk memprediksi kepuasan konsumen.

B. Analisis Regresi Berganda

Analisis persamaan regresi linier berganda adalah analisis untuk mengetahui hubungan antara lebih dari satu variabel independen dengan variabel dependen menggunakan persamaan linier.

**Coefficients[a]**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|---|---|---|---|
| | B | Std. Error | Beta |
| (Constant) | 3,272 | 1,543 | |
| KUALITAS PELAYANAN | ,340 | ,090 | ,340 |
| HARGA | ,341 | ,077 | ,456 |
| CITRA PERUSAHAAN | ,216 | ,081 | ,247 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan,

maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

**Y=3,272+0,340X1+0,341X2+0,216X3**

Dari persamaan diatas diketahui bahwa variabel harga mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen di JNE Ngronggo, karena memiliki nilai koefisien regresi yang tinggi sebesar 0,341.

C. Uji Koefisien Determinasi

D. Koefisien Determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*:

Berdasarkan tabel diatas, koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,836. Hal ini berarti kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan dapat menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 83,6% dan sisanya yaitu 16,4% dijelaskan variabel lainnyayang tidak dikaji dalam penelitian ini.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji parsial (uji t)

**Coefficients[a]**

| Model | T | Sig. |
|---|---|---|
| (Constant) | 2,121 | ,041 |
| KUALITAS PELAYANAN | 3,788 | ,001 |
| HARGA | 4,425 | ,000 |
| CITRA PERUSAHAAN | 2,667 | ,011 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan citra perusahaan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t menggunakan SPSS

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
|---|---|---|---|
| 1 | ,921[a] | ,849 | ,836 |

a. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

statistics 23.0 dengan tingkat signifikasi ditetapkan 5%, maka :

a) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika probabilitas a > 0,05 maka $H_o$ diterima dan $H_a$ ditolak. Jadi variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terikat atau tidak ada pengaruh antara variabel yang diujikan.
b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika probabilitas a < 0,05 maka $H_o$ ditolak dan $H_a$ diterima. Jadi variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat atau ada pengaruh antara variabel yang diujikan.

Hasil uji signifikan pengaruh parsial (uji t) variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat pada penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

a) Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki $t_{hitung}$ 3,788 > $t_{tabel}$ 0,01 dan nilai probabilitas signifikan variabel harga 0,001<0,05, maka $H_o$ ditolak dan $H_1$ diterima, berarti diketahui kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
b) Variabel harga (X2) memiliki $t_{hitung}$ 4,425 > $t_{tabel}$ 0,000 dan nilai probabilitas signifikan variabel harga 0,000<0,05, maka $H_o$ ditolak dan $H_1$ diterima, berarti diketahui harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
c) Variabel citra perusahaan (X3) memiliki $t_{hitung}$ 2,667 > $t_{tabel}$ 0,011 dan nilai probabilitas signifikan variabel harga 0,011<0,05, maka $H_o$ ditolak dan $H_1$ diterima, berarti diketahui citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Uji simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat

dengan membandingkan $F_{hitung}$ dan $F_{tabel}$.Hasil uji simultan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

**ANOVA[a]**

| Model | F | Sig. |
|---|---|---|
| Regression | 67,335 | ,000[b] |
| Residual | | |
| Total | | |

a. Dependent Variable: KEPUASAN KONSUMEN

b. Predictors: (Constant), CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, HARGA

Berdasarkan perhitungan yang dapat dilihat pada tabel diatas maka dapat diperoleh $F_{hitung}$ 67,335 > $F_{tabel}$ 3,252 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, maka $H_o$ ditolak dan $H_1$ diterima. Dengan ini dapat diketahui secara bersama-sama kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## F. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisa dan diuraikan pada bab sebelumnya yaitu tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen JNE Supersemar Kediri" tahun 2018, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di JNE Supersemar Kediri. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
2. Harga secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di JNE Supersemar Kediri. Semakin terjangkaunya harga yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
3. Citra perusahaan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di JNE Supersemar Kediri. Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen, semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
4. Kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan konsumen di JNE Supersemar Kediri. Semakin tinggi nilai kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Assegaff, Muhammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol. 10 No. 2.

Christoper Loverlock & Lauren K Wright.2007.*Manajemen Pemasaran Jasa* PT. Indeks.Indonesia.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.

_____,2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Idrastuty, Dini. 2011. *RPUL untuk SMP*. Media Pusindo. Jakarta

Idrus, Muhamad.2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.

Masruri, Annafi. 2013. *Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)*. Surabaya.

Merdian, Wili Andri. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada studi kasus TIKI Jl. Mantrigawen Lor No.12 Yogyakarta*. Yogyakarta.

Rahman. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Citra dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Lor-In di Solo.* Solo.

Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Alfabeta. Bandung.

Setio, Ari. 2012.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan obyek penelitian PT.TIKI cabang Semarang.* Semarang.

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. 2012. *Dasar-dasar Public Relations, Remaja Rosdakarya*. Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

_____ ,2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.

Sutojo, Siswanto.2011.*Handbook of Public Relation.*

Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. ANDI. Yogyakarta.

Tumpal, Handro. 2012.*Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.*

Untoro, Joko. 2010. *Buku Pintar Pelajaran SMA/MA IPS in 1*. Wahyu Media. Jakarta.