

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETEPATAN WAKTU  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA J&T EXPRESS  
(Studi pada Pelanggan J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)**

**Nur Dwi Rahayu Ningsih, Dr. Siti Saroh, M.Si, Daris Zunaida, S.AB., M.AB**

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Jl. MT  
Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
Email: nurdwirahayu10@gmail.com

**ABSTRAK**

J&T Express atau PT Global Jet Express adalah perusahaan penyedia jasa ekspedisi yang didirikan pada Tanggal 20 Agustus 2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Cabang Gempol Pasuruan). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data ini menggunakan kuesioner. Dengan jumlah sampel 100 responden dan Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu, Kepuasan Pelanggan**

**ABSTRACT**

*J&T Express or PT. Global Jet Express is an expedition service provider company that was founded on August 20,2015. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price and timeliness on customer satisfaction of J&T Express service users Gempol Pasuruan Branch. This type of research is quantitative. This data collection technique uses a questionnaire. With a sample of 100 respondents and the sampling technique in this study used a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. The result of this study indicate that Service Quality, Price and Timeliness affect the Customer Satisfaction of J&T Express Service Users.*

**Keywords: Service Quality, Price, Timeliness, Customer Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan teknologi tidak dapat dipungkiri membuat persaingan dalam dunia bisnis semakin berkembang pesat. Para pebisnis banyak memanfaatkan internet sebagai strategi memasarkan produk dan jasanya. Fenomena bisnis *e-commerce* di Indonesia beberapa tahun ini juga mengalami pertumbuhan yang pesat.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:78) adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan atau tidak kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi atas tidak sesuai harapan setelah menggunakan jasa tersebut.

J&T Express merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang diminati oleh para pelanggan untuk mengirim barang dan dokumen sehingga perusahaan perlu untuk mempertahankan kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan perusahaan jasa lainnya

Menurut Usmara 2003:231 Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan (*expectation*) dengan hasil (*outcome*).

Dalam menentukan harga J&T Express harus memberikan harga yang mampu bersaing dengan jasa pengiriman lainnya. Menurut Kotler & Amstrong (2008:345) harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa.

Ketepatan waktu pengiriman menurut Handoko (2010:235) adalah jangka pelanggan memesan produk tersebut tiba sampai tujuan agar memperoleh kepercayaan dan kesetiaan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti perlu mengidentifikasi kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk memenangkan pelanggan yang dihadapkan banyak pilihan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada konsumen J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)”**.

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?
3. Apakah ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa J&T Cabang Gempol Pasuruan?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:268) Kualitas Pelayanan merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### Harga

Kotler & Amstrong (2008:345) berpendapat bahwa harga (*price*) adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Lebih luas lagi, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

### Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pengiriman menurut Handoko (2010:235) adalah jangka waktu pelanggan memesan produk tersebut tiba sampai tujuan agar memperoleh kepercayaan dan kesetiaan konsumen.

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2009:78) adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013:7) Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai untuk metode penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di cabang J&T *Express* Gempol yang berada di Jl. Raya Surabaya-Malang No.106, Ngetal, Ngerong, Kec. Gempol, Pasuruan, Jawa Timur

### **Variabel dan Pengukuran**

- a. Variabel Independen atau variabel bebas

Menurut Sugiyono (2013:39) Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Berikut variabel bebas dari penelitian ini:

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Harga

X3 : Ketepatan Waktu

- b. Variabel Dependen atau Variabel Terikat

Menurut Sugiyono (2013:39) Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena variabel bebas. Berikut Variabel terikat dari penelitian ini:

Y : Kepuasan Pelanggan

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan J&T *Express* Cabang Gempol bulan Desember 2021 berjumlah 18.086.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*.

### **Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2013:308) Sumber primer merupakan data yang didapat peneliti secara langsung dari narasumber atau responden. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui kuesioner dari para konsumen pengguna jasa J&T *Express* yang menjadi sampel penelitian.

#### **a. Data Sekunder**

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen/ laporan penelitian dari instansi maupun penunjang lainnya. Sumber data dari penelitian ini diperoleh dari pihak seperti peneliti sebelumnya, literatur dan media lainnya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu kuesioner (angket) observasi, dan dokumentasi.

- a. Kuesioner (Angket)
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

**Metode Analisis Data**

**1. Uji validitas**

Menurut Ghozali (2011:267) berpendapat bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid nya jika pertanyaan suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid pertanyaan dan kuesioner tersebut mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

**2. Uji Reliabilitas**

Berdasarkan Sugiarto (2017: 208) Reliabilitas berkaitan dengan derajat konsistensi data dan stabilitas data atau temuan.

**3. Uji Normalitas**

Menurut Umar (2013:181) menyatakan uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak

**4. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen.

**5. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

**6. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**7. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel

independen secara bersama-sama terhadap satu variabel dependen:

- 1) Jika nilai Sig. < 0.05 atau Fhitung > Ftabel maka variabel independen berpengaruh variabel dependen
- 2) Jika nilai Sig. > 0.05 atau Fhitung < Ftabel maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

**8. Uji Parsial (Uji-t)**

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji parsial dapat dilakukan melalui statistik uji *t* dengan cara membandingkan nilai Sig. *t* dengan nilai alpha 0.05 dan juga *t* hitung dengan *t* tabel.

**9. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh model dalam rangka menerangkan variansi variabel dependen.

**PEMBAHASAN DAN PENELITIAN**

**1. Uji Validitas**

Pada uji validitas setelah nilai *r* hitung diketahui, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan, Jika *r* hitung > *r* tabel maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Pada penelitian ini diketahui nilai *r* tabel adalah 0,1966.

**2. Uji Reabilitas**

Diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0.790, nilai tersebut > 0.6, variabeln Harga diperoleh nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0.802 nilai tersebut > 0.6, variabel Ketepatan Waktu diperoleh nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0.844 nilai tersebut > 0.6. Pada variabel Kepuasan Pelanggan diperoleh nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0.844 nilai tersebut > 0.6. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

| Item | Rhitung | Rtabel | Keputusan |
|------|---------|--------|-----------|
| X1.1 | 0.717   | 0.1966 | Valid     |

|             |       |               |              |
|-------------|-------|---------------|--------------|
| <b>X1.2</b> | 0.624 | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X1.3</b> | 0.724 | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X1.4</b> | 0.74  | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X1.5</b> | 0.7   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X1.6</b> | 0.705 | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |

|   |                    |       |                 |
|---|--------------------|-------|-----------------|
| 4 | Kepuasan Pelanggan | 0.844 | <b>Reliabel</b> |
|---|--------------------|-------|-----------------|

### 3. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov nilai probabilitas p atau Sig. sebesar 0,270. Karena nilai probabilitas p, yakni 0.270 lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi, yakni 0,05. Hal ini berarti asumsi normalitas dipenuhi.

### 4. Uji multikolinearitas

Berdasarkan hasil multikolinearitas dikatakan terdapat masalah multikolinearitas Nilai VIF untuk variabel Independen Kualitas Pelayanan adalah  $3.073 < 10$  dengan nilai Tolerance adalah  $0.325 > 0.10$ , Nilai VIF untuk variabel Independen Harga adalah  $3.496 < 10$  dengan nilai Tolerance adalah  $0.286 > 0.10$ , Nilai VIF untuk variabel Independen Ketepatan Waktu adalah  $3.532 < 10$  dengan nilai Tolerance adalah  $0.283 > 0.10$ , maka variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

### 5. Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas Nilai probabilitas (Sig) dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.532, dari variabel Harga sebesar 0.264, dan dari variabel Ketepatan Waktu sebesar 0.885. Karena nilai probabilitas (Sig) dari semua variabel lebih dari signifikansi 0.05 atau 5% maka dapat disimpulkan asumsi homoskedastisitas terpenuhi yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dengan memperlihatkan angka yang berada pada kolom B (koefisien) dapat disusun persamaan regresi linier berganda, yaitu sebagai berikut :

$$Y = 2.340 + 0.242X_1 + 0.295X_2 + 0.351X_3$$

| Item        | Rhitung | Rtabel        | Keputusan    |
|-------------|---------|---------------|--------------|
| <b>X2.1</b> | 0.731   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X2.2</b> | 0.717   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X2.3</b> | 0.656   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X2.4</b> | 0.758   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X2.5</b> | 0.696   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X2.6</b> | 0.705   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |

| Item        | Rhitung | Rtabel        | Keputusan    |
|-------------|---------|---------------|--------------|
| <b>X3.1</b> | 0.742   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X3.2</b> | 0.759   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X3.3</b> | 0.737   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X3.4</b> | 0.74    | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X3.5</b> | 0.782   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |
| <b>X3.6</b> | 0.767   | <b>0.1966</b> | <b>Valid</b> |

| Item       | Rhitung | Rtabel       | Keputusan    |
|------------|---------|--------------|--------------|
| <b>Y.1</b> | 0.748   | <b>0.197</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Y.2</b> | 0.782   | <b>0.197</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Y.3</b> | 0.709   | <b>0.197</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Y.4</b> | 0.745   | <b>0.197</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Y.5</b> | 0.779   | <b>0.197</b> | <b>Valid</b> |
| <b>Y.6</b> | 0.741   | <b>0.197</b> | <b>Valid</b> |

| No | Variabel           | Cronbach's Alpha | Keputusan       |
|----|--------------------|------------------|-----------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan | 0.79             | <b>Reliabel</b> |
| 2  | Harga              | 0.802            | <b>Reliabel</b> |
| 3  | Ketepatan Waktu    | 0.844            | <b>Reliabel</b> |

## 7. Uji Simultan (F)

Dengan menggunakan sampel sebanyak 100, variabel independen 3 dan taraf nyata 5%, maka didapatkan F Tabel sebesar  $(k; n-k) = (3, 97) = 2.698$

Berdasarkan hasil output diatas nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai F Hitung sebesar  $54.425 > F$  Tabel sebesar 2.698 yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) Harga (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) terdapat pengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

## 8. Uji Parsial (t)

Dengan menggunakan sampel sebanyak 100, variabel independen 3 dan taraf nyata 5%, maka didapatkan t tabel sebesar  $(\alpha/2; n-k-1) = (0.025; 96) = 1.984$ . Berikut merupakan hasil dari uji parsial

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.041, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar  $2.072 > t$  tabel (1.984). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Variabel Harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.017, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar  $2.432 > t$  tabel (1.984). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel Harga (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Variabel Ketepatan Waktu memiliki nilai signifikansi sebesar 0.004, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar  $2.957 > t$  tabel (1.984). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel Ketepatan Waktu (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut dapat

dikatakan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

## 9. Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai  $R^2$  sebesar 0,618, hal ini berarti bahwa 61.8% variasi dari variabel dependent Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu. Sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 61.8\% = 38.2\%)$  dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai penelitian :

1. Berdasarkan hasil uji (t) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.041, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung sebesar  $2.072 > t$  tabel (1.984). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Berdasarkan hasil uji (t) Variabel Harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.017, lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar  $2.432 > t$  tabel (1.984). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan hasil uji (t) Variabel Harga memiliki nilai signifikansi sebesar 0.017, lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk t hitung didapatkan nilai sebesar  $2.432 > t$  tabel (1.984). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.
3. Berdasarkan hasil uji (t) Variabel Ketepatan Waktu memiliki nilai

signifikansi sebesar 0.004 lebih kecil dari 0.05. Sedangkan untuk  $t$  hitung didapatkan nilai sebesar  $2.957 > t$  tabel (1.984). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Hal ini dapat dikatakan bahwa variabel Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

4. Hasil Uji F simultan Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Ketepatan Waktu (X3) Terhadap kepuasan Konsumen (Y) nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai F Hitung sebesar  $54.425 > F$  Tabel sebesar 2.698 yang artinya Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express

## B. Saran

1. Bagi Perusahaan J&T Express Cabang Gempol lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan keluhan atau saran dari konsumen dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi konsumen.
2. J&T Express Cabang Gempol harus mengembangkan dan mempertahankan promo, memperhatikan tingkat harga yang ditetapkan dan membandingkannya dengan harga pesaing, Dengan menetapkan harga yang bersaing J&T dapat menguasai pemasaran, dan meningkatkan konsumen.
3. Ketepatan Waktu dalam jasa pengiriman yang berarti Pada saat pengiriman paket / penjemputan paket harus memberikan pelayanan yang baik, terutama saat pengiriman/penjemputan dengan cepat agar konsumen merasa puas dan tidak ada komplain terkait

keterlambatan pengiriman penjemputan paket di J&T Express Cabang Gempol Pasuruan

4. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian disarankan untuk memperluas penelitian dan menambah variabel yang lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan menambah sampel atau memperluas objek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2011). *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Handoko, H. B. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andy Offset.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017) . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- A, Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali