

**PENGARUH KECEPATAN PENGIRIMAN, RESPONSIVITAS LAYANAN
DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN JASA PENGIRIMAN PADA PT. PAXEL ALGORITA
UNGGUL PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh:
RENI MAGHDALENA
NPM. 2101110034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2025**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Reni Maghdalena
Nomor Pokok/NPM : 2101110034
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Srata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kecepatan Pengiriman, Responsivitas
Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap
Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT.
Paxel Algorita Unggul Palembang

Pembimbing Skripsi

12/08/2025
Tanggal.....Pembimbing I : Dr. M. Ima Andriyani, SE., M.Si
NIDN. 0201018001

12/08/2025
Tanggal.....Pembimbing II : Dr. Yuni Adinda Putri, S.E., M.Si.
NIDN. 0207069401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal 12/08/2025



Dr. Hj. Misy Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 12/08/2025

Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si
NIDN: 0226028303

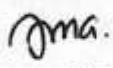


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reni Maghdalena
Nomor Pokok/NPM : 2101110034
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Srata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Poxel Algoritma Unggul Palembang

Penguji Skripsi :

Tanggal 12/08/2025 Ketua Penguji : 
Dr. M. Ima Andriyani, SE., M.Si
NIDN. 0201018001

Tanggal 12/08/2025 Penguji I : 
Dr. Yuni Adinda Putri, S.E., M.Si
NIDN : 0207069401

Tanggal 11/08/2025 Penguji II : 
Nur Even, S.E, MM
NIDN : 0202076102

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal 12/08/2025



Dr. Hj. Mst Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 12/08/2025


Dr. Yolanda Veybitha, SE, M.Si
NIDN: 0226028303

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reni Maghdalena
Nomor Pokok/NPM : 2101110034
Angkatan : 2021
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Study : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Keccpatan Pengiriman, Responsivitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Poxel Algoritma Unggul Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah dibuat dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, 12 / 08 / 2025

Peneliti,



Reni Maghdalena

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
RIWAYAT HIDUP	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	8
2.1.1 Keputusan Menggunakan Jasa	8
2.1.2 Kecepatan Pengiriman	16
2.1.3 Responsivitas Layanan	24
2.2 Kepercayaan Pelanggan	30
2.3 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Berpikir	41
2.4 Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian	44
3.1.1.	Tempat Penelitian	44
3.1.2.	Waktu Penelitian	44
3.2.	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.2.1.	Sumber.....	45
3.2.2.	Teknik pengumpulan data	45
3.3.	Populasi, Sampel Dan Sampling	47
3.3.1.	Populasi	47
3.3.2.	Sampel	48
3.3.3.	Sampling	49
3.4	Rancangan Penelitian	52
3.5	Variabel Dan Definisi Oprasional Variabel	53
3.5.1	Variabel Penelitian	53
3.6	Istrumen Penelitian	57
3.6.1	Uji Validitas	57
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	58
3.7	Teknik Analisis Data	58
3.7.1	Analisis Kuantitatif	59
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	59
3.7.2.1	Uji Normalitas	59
3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas	59
3.7.2.3	Uji Multikolinieritas	60
3.7.3	Regresi Linear Berganda	60
3.7.4	Koefisien Korelasi.	61
3.7.5	Koefisien Determinasi	61
3.8	Uji Hipotesis	62
3.8.1	Uji Simultan (Uji F)	62
3.8.2	Uji Parsial (Uji t)	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	66
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	66
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	67
4.1.3	Struktur Organisasi dan uraian tugas	69
4.1.3.1	Struktur Organisasi	69
4.1.3.2	Uraian Tugas	70
4.1.4	Deskripsi Profil Responden	73
4.1.4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.1.4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Umur	74
4.1.4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
4.1.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	77
4.1.5.1	Uji Validitas	77
4.1.5.2	Uji Reliabilitas	80
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	81
4.1.6.1	Uji Normalitas	81
4.1.6.2	Uji Heteroskedastisitas	82
4.1.6.3	Uji Multikolinieritas	83
4.1.6	Regresi Linear Berganda	84
4.1.7	Koefisien Korelasi	86
4.1.8	Koefisien Determinasi	87
4.1.9	Uji Hipotesis	88
4.1.9.1	Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	88
4.1.9.2	Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	88
4.2	Pembahasan Penelitian	90
4.2.1	Pengaruh Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algorita Unggul Palembang	90
4.2.2	Pengaruh Kecepatan Pengiriman Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algorita Unggul Palembang	91

4.2.3	Pengaruh Responsivitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algorita Unggul Palembang	92
4.2.4	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algorita Unggul Palembang	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		101

ABSTRAK

RENI MAGHDALENA, Pengaruh Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algoritma Unggul Palembang (Di bawah bimbingan Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE.,M.Si dan Ibu Dr. Yuni Adinda Putri, S.E.,M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algoritma Unggul Palembang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 Orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algoritma Unggul Palembang. variabel Kecepatan Pengiriman memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algoritma Unggul Palembang. variabel Responsivitas Layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algoritma Unggul Palembang. variabel Kepercayaan Pelanggan memiliki pengaruh secara parsial terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman Pada PT. Paxel Algoritma Unggul Palembang. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya bagi PT Paxel untuk memperkuat kepercayaan pelanggan sebagai faktor utama dalam keputusan menggunakan jasa pengiriman. Strategi peningkatan kepercayaan dapat berupa peningkatan transparansi informasi pengiriman, jaminan keamanan paket, serta layanan pelanggan yang responsif. Selain itu, perusahaan perlu terus mengoptimalkan kecepatan pengiriman dan memastikan setiap keluhan pelanggan ditanggapi secara cepat dan profesional guna meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat.

Kata Kunci : Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman

ABSTRACT

RENI MAGHDALENA, *The Influence of Delivery Speed, Service Responsiveness and Customer Trust on the Decision to Use Delivery Services at PT. Paxel Algorita Unggul Palembang (Under the guidance of Mrs. Dr. M. Ima Andriyani, SE., M.Si and Mrs. Dr. Yuni Adinda Putri, S.E., M.Si)*

This study aims to determine whether there is an Influence of Delivery Speed, Service Responsiveness and Customer Trust on the Decision to Use Delivery Services at PT. Paxel Algorita Unggul Palembang. The sample in this study was 96 people. The analysis technique used is multiple linear analysis which is processed using the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 24 computer program.

The results of the study indicate that there is an influence of Delivery Speed, Service Responsiveness and Customer Trust on the Decision to Use Shipping Services at PT. Paxel Algorita Unggul Palembang. The Delivery Speed variable has a partial influence on the Decision to Use Shipping Services at PT. Paxel Algorita Unggul Palembang. The Service Responsiveness variable has a partial influence on the Decision to Use Shipping Services at PT. Paxel Algorita Unggul Palembang. The Customer Trust variable has a partial influence on the Decision to Use Shipping Services at PT. Paxel Algorita Unggul Palembang. The implications of this research demonstrate the importance for PT Paxel of strengthening customer trust as a key factor in the decision to use delivery services. Strategies to increase trust include improving delivery transparency, guaranteeing package security, and providing responsive customer service. Furthermore, the company needs to continuously optimize delivery speeds and ensure that all customer complaints are addressed promptly and professionally to increase customer loyalty and satisfaction amidst increasingly fierce competition.

Keywords: *Delivery Speed, Service Responsiveness, Customer Trust, Decision to Use Delivery Services*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan digitalisasi telah mendorong berbagai sektor industri untuk terus berinovasi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat adalah bidang logistik dan pengiriman barang. Dalam era yang serba cepat seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap layanan pengiriman yang cepat, aman, dan dapat diandalkan menjadi semakin tinggi. Perusahaan-perusahaan logistik berlomba-lomba untuk menawarkan solusi yang mampu menjawab kebutuhan tersebut. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman berbasis teknologi, PT Poxel harus mampu memahami kebutuhan dan perilaku konsumen yang terus berubah, terutama dalam hal kecepatan pengiriman, responsivitas layanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan menggunakan jasa pengiriman (Sudiantini et al, 2023).

Berdasarkan pendapat Raharjo (2017:112) keputusan menggunakan jasa merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku konsumen, karena menentukan apakah konsumen akan memilih, menggunakan, dan setia terhadap suatu layanan. Keputusan menggunakan jasa bukan hanya berdampak pada tingkat penjualan atau jumlah pelanggan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan dan daya saing perusahaan. Konsumen yang merasa puas dengan layanan cenderung melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi positif, yang pada akhirnya memperkuat posisi perusahaan di pasar.

Sebaliknya, keputusan untuk tidak menggunakan kembali suatu jasa dapat mengindikasikan adanya kekurangan dalam kualitas layanan atau tidak terpenuhinya harapan konsumen. Untuk mempengaruhi pembeli kembali membeli produk atau jasa perusahaan maka manajemen perusahaan perlu memahami faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan jasa pengiriman kembali

Berdasarkan pendapat Huda (2016:133) mengartikan kecepatan pengiriman sebagai hal yang sangat krusional mengingat kecepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan keputusan menggunakan jasa. Waktu pengiriman merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut tiba di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak.

Penelitian yang dilakukan oleh Saddam (2023) ddiapatkan hasil bahwa kecepatan pengiriman memiliki pengaruh positif terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Kurir Sicepat Express Cabang Bireuen dengan kontribusi .

Kotler & Keller (2016:112) menyimpulkan responsivitas layanan adalah kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, responsivitas merupakan salah satu dari lima dimensi utama kualitas layanan, dan mencerminkan seberapa tanggap penyedia jasa dalam merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Saddam (2023) dengan judul pengaruh harga, responsivitas layanan dan kecepatan pengiriman terhadap keputusan

menggunakan jasa kurir Sicepat Express Cabang Bireuen, hasil penelitian menyimpulkan responsivitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Kurir Sicepat Express Cabang Bireuen dengan kontribusi.

Morgan (2019:32) kepercayaan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan bahwa pihak lain akan bertindak dengan cara yang dapat diandalkan dan sesuai dengan harapan dalam suatu hubungan pertukaran, kepercayaan mencerminkan keyakinan bahwa perusahaan akan memberikan produk atau layanan dengan kualitas yang dijanjikan secara konsisten.

Penelitian yang dilakukan oleh Winata (2025) dengan judul pengaruh kepercayaan konsumen, kewajaran harga dan social media marketing terhadap keputusan penggunaan Jasa Premium di Chiganoz Barbershop Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dan social media marketing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas menunjukkan bahwa kecepatan pengiriman reponsivitas layanan dan kepercayaan pelanggan dapat mempengaruhi keputusan menggunakan jasa pengiriman kembali oleh karena itu hal ini harus menjadi perhatian semua manajemen perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan keputusan menggunakan jasa pengiriman kembali termasuk manajemen PT Paxel Algorita Unggul Palembang

PT Paxel Algorita Unggul Palembang merupakan salah satu cabang operasional dari Paxel, perusahaan logistik berbasis teknologi yang mengusung

konsep layanan *same-day delivery*. Dengan mengintegrasikan teknologi aplikasi digital dan armada kurir yang terlatih, PT Paxel Algorita Unggul hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat Palembang akan layanan pengiriman yang cepat, aman, dan dapat dilacak secara *real-time*. Sejak beroperasi di wilayah Palembang perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan pengalaman pengiriman yang lebih baik melalui layanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada keputusan menggunakan jasa. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di industri jasa pengiriman, PT Paxel Algorita Unggul terus berinovasi dengan mengedepankan kecepatan pengiriman, responsivitas layanan, dan kepercayaan pelanggan. Kehadiran perusahaan ini tidak hanya memperkuat jaringan distribusi Paxel di wilayah Sumatera Selatan, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi digital di kota Palembang.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada pelanggan PT Paxel Algorita Unggul Palembang didapatkan beberapa permasalahan yang berhubungan dengan kecepatan pengiriman, pelanggan mengungkapkan ketidakpuasan terkait dengan ketepatan waktu pengantaran, meskipun perusahaan menawarkan layanan *same-day delivery*, pelanggan menyatakan bahwa pengiriman seringkali mengalami keterlambatan yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan oleh pihak perusahaan. Hal ini menyebabkan ketidakpastian bagi pelanggan yang mengharapkan pengiriman tepat waktu untuk kebutuhan mendesak. Dari Responsivitas Layanan didapatkan adanya permasalahan terkait *responsivitas* layanan, yang berpengaruh langsung terhadap keputusan menggunakan jasa. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa mereka

sering mengalami keterlambatan dalam mendapatkan tanggapan dari *tim customer service* ketika menghadapi masalah atau membutuhkan informasi lebih lanjut tentang status pengiriman. Pelanggan menyatakan bahwa mereka terkadang harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan balasan atau solusi atas keluhan mereka, yang tentunya mengganggu kenyamanan mereka sebagai pelanggan. Dan dari Kepercayaan Pelanggan didapatkan adanya pelanggan mengungkapkan kekhawatiran terkait ketepatan waktu pengiriman yang tidak selalu sesuai dengan janji perusahaan, pelanggan menyatakan bahwa mereka merasa kecewa karena pengiriman seringkali terlambat tanpa adanya pemberitahuan atau penjelasan yang memadai. Ketidakpastian ini merusak kepercayaan mereka terhadap komitmen perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algoritma Unggul Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kecepatan pengiriman, responsivitas layanan, dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap Keputusan

Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algorita Unggul Palembang?

2. Apakah kecepatan pengiriman berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algorita Unggul Palembang?
3. Apakah responsivitas layanan berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algorita Unggul Palembang?
4. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa di PT Paxel Algorita Unggul Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kecepatan pengiriman, responsivitas layanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algorita Unggul Palembang.
2. Pengaruh kecepatan pengiriman terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algorita Unggul Palembang.
3. Pengaruh responsivitas layanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algorita Unggul Palembang.
4. Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algorita Unggul Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak antara lain :

1. Bagi peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai pengaplikasian teori-teori khususnya pemasaran seperti kecepatan pengiriman, responsivitas layanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algoritma Unggul Palembang.

2. Bagi perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan dalam hal menarik pelanggan perusahaan dalam melihat Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada PT Paxel Algoritma Unggul Palembang.

3. Bagi almamater.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai Kecepatan Pengiriman, Responsivitas Layanan, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pengiriman pada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Sanusi. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam. Jakarta : Salemba Empat.
- Aulia, A., Nasution, M. A., & Firah, A. 2024. *Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. United Grand Express Cabang Medan*. *Journal Economic Management and Business*, 3(1), 25-34.
- Astriani., Rukmini. 2022. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Fasilitas Jasa Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada Pt. Djasa Autotrans Medan*. *Journal Economic Management and Business*, 3(1), 87-96.
- Arifin, J. 2017. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Aqna. 2024. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pt. Pos Indonesia Di Kantor Pusat Kota Surakarta*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(2), 351-360.
- Ballou, R.H. 2020. *Businees Logistik Management: Planninng, Organizing and Controlling the Supply Chain*, Prentice Hall.
- Christopher, Lovelock and Lauren, Wright, 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua. Jakarta; PT. INDEKS.
- Creswell, John W, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Dilulio, John J. 2020. *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*, Cetakan I, Satu Nusa, Bandung.
- Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta
- Duwi Priyatno, 2018, *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum*, ISBN: 978-979-29-7172-9, Andi (Anggota IKAPI), Yogyakarta
- Erwin, E., Hafid, H., & Syahrir, N. 2022. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Melalui Aplikasi E-Commerce (Studi Konsumen J&T Express Cabang Majene)*. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(1), 106-115.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gremler. 2018. *Service Marketing; Integrating Customer Focus Across the Firm* 7th Ed. edited by 7th Edition. Mc Graw-Hill, New York.
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Hormon. 2019. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Huda. 2016. *Riset Pemasaran. Cetakan Kelima. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta*
- Jogiyanto. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang JNE (Jalur Nugraha Ekurir) di Agen Putro Agung Wetan Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 1, no. 1 (2017): 105.
- Kuncoro, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016. *Marketing Management, 15th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2019. “*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*”. Jakarta : Erlangga
- Mubaraq, A., & Ningtyas, A. P. 2025. *Urgensi E-Service Quality Untuk Penguatan Kepercayaan Dalam Keputusan Pembelian*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 112-125.
- Munawar, F., Munawar, R., & Tarmidi, D. 2021. *The effect of service delivery performance and value congruity on customer trust and its impact on loyalty in logistic service provider*. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(8), 1077-1087.
- Morgan. 2019. *Bauran Pemasaran dan Keputusan Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Osborne, Platrik. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya

- Pratiwi, F., Sahputa, N., & Firah, A. 2024. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Fasilitas Jasa Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Ekspedisi Pada Pt. Djasa Autotrans Medan*. Journal Economic Management and Business, 3(1), 87-96.
- Raharjo. 2017. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Saddam, M., & Iskandar, R. 2023. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir Sicepat Express Cabang Bireuen*. Singkite Journal, 2(3), 68-78.
- Safariah, S. T., Ferils, M., & Arsyad, M. 2023. *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Pos Indonesia Cabang Kalukku*. SEIKO: Journal of Management & Business, 6(2).
- Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2020. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. PT. Indeks, Jakarta.
- Siahaan, A. W., Sitompul, I. N. G., Winnetou, N. Z., Purba, M. L., Saragih, M. P., Siagian, R., & Rahmadsyah, A. 2024. *Analisis Faktor Yang Paling Mempengaruhi Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Jasa Ekspedisi*. Jurnal Intelek Insan Cendikia, 1(8), 3499-3513.
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogjakarta
- Sungkawati, E., & Rossadian, A,. 2022. *Analisis Intensitas Berwirausaha Pada UMKM Di Kota Malang*. Jurnal Pangripta, Vol.1 No.2
- Tohir, M., Primadi, A., & Subroto, N. A. H. 2023. *Analisis Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Jasa Logistik*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital, 1(2), 93-100.
- Wahyudi S. G., 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bali. Cv Noah Aletheia

Winata, I. G. N. J. 2025. *Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kewajaran Harga Dan Social Media Marketing Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Premium Di Chiganoz Barbershop Denpasar (Doctoral Dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).*

Zeithaml, V. A. 2018. *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.).* MC Graw Hil Education.