

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT  
EXPRESS MALANG**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

**Cinta Auliabudi Anggraini**

**202010160311149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

# LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT *EXPRESS*  
MALANG

Oleh:

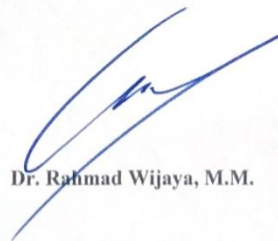
Cinta Auliabudi Anggraini  
202010160311149

Malang, 14 Februari 2025

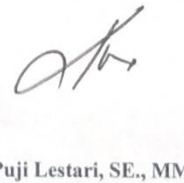
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Rahmad Wijaya, M.M.



Novi Puji Lestari, SE., MM

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT EXPRESS MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Cinta Auliabudi Anggraini

NIM : 202010160311149

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 15 Maret 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA JASA PENGIRIMAN  
SICEPAT EXPRESS MALANG**

Oleh :

**Cinta Auliabudi Angraini**

202010160311149

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 15 Maret 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.**

**Novi Puji Lestari, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

### PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Cinta Auliabudi Anggraini

NIM : 202010160311149

Program Studi : Manajemen

Surel : [ksatriacinta354@gmail.com](mailto:ksatriacinta354@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengastanamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (refrensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/ sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dna dicantukam di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 14 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Cinta Auliabudi Anggraini

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN SICEPAT  
*EXPRESS MALANG***

**Cinta Auliabudi Anggraini\*<sup>1</sup>, Rahmad Wijaya, Novi Puji Lestari<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Management Department, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

*Corresponding E-mail:* [ksatriacinta354@gmail.com](mailto:ksatriacinta354@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman SiCepat *Express* di Kota Malang. Sebanyak 115 Responden Pelanggan Jasa Ekspedisi SiCepat *Express* di Kota Malang menjadi sampel yang menggunakan teknik sampling *purposive sampling*. Penelitian menggunakan data primer yaitu kuesioner melalui *google form*. Teknik analisis data yang diterapkan ialah analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan berpengaruh dsignifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Layanan adalah variabel dominan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AT SICEPAT EXPRESS MALANG DELIVERY SERVICE***

**Cinta Auliabudi Anggraini\*<sup>1</sup>, Rahmad Wijaya, Novi Puji Lestari<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>*Management Department, University of Muhammadiyah Malang, Indonesia*

*Corresponding E-mail: [ksatriacinta354@gmail.com](mailto:ksatriacinta354@gmail.com)*

***ABSTRACT***

*This study aims to determine and analyze the positive and significant influence of Service Quality and Trust partially on Customer Satisfaction of SiCepat Express Expedition Services in Malang City. A total of 115 Respondents of SiCepat Express Expedition Service Customers in Malang City were selected as respondenst using purposive sampling technique. This study utilizes primary data collected through questionnaires distributed via Google Form. The data analysis technique applied is multiple linear regression analysis assisted by the SPSS 25 program. The results of the study indicate that Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction and Trust has a significant effect on Customer Satisfaction. the service quality is the dominant variable that affects customers satisfaction.*

***Keywords:*** *Service Quality, Trust, Timeliness, and Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrahim*

*Assalamualiakum Wr. Wb*

*Alhamdulillah* puji tuhan dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman SiCepat *Express* Malang” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Sebagai bentuk rasa syukur dalam kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Atas kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti dan menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhro., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Wali Manajemen C, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan di Jurusan Manajemen dan memberikan motivasi selama semester 1 hingga saat ini.

4. Dr. Rahmad Wijaya, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan waktu bimbingan serta dorongan sekaligus dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Novi Puji Lestari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan waktu bimbingan serta dorongan sekaligus dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu serta bimbingan mulai dari semester awal hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tersayang dan terhebat, yaitu Bapak Budi dan Ibu Khusnul yang tulus berjuang membesarkan, mendidik dan menjaga kedua anaknya. Terima kasih banyak selalu memberikan do'a dan dukungan yang begitu berarti kepada anaknya. Selalu sabar memberikan nasihat dan masukan, dan serta maaf membuat menunggu anaknya ini sedikit lebih lama dalam menyelesaikan tugas akhir di perkuliahan ini. Kemudian untuk Mas Lana, abang/mas yang selalu membantu dalam segala hal terutama di masa perkuliahan ini yang sama-sama berjuang merantau kuliah.
8. Kepada teman semasa kuliah penulis yaitu Sukma, Sabil, Fia, Ghea dan teman kelas lainnya. Selalu membantu, memberikan dukungan, menghibur, mendo'akan, menyemangati dan memberi motivasi dari awal kuliah hingga bisa menyelesaikan perkuliahan ini.

9. Kepada Cindoy yang telah memberikan dukungan dan menguatkan penulis dari jarak jauh. Selalu menjadi pendengar 24/7 keluh kesah penulis, selalu memberikan masukan, dan menghibur ketika penulis sedang berjuang di Kota Malang. Terima kasih sudah mau mengetahui proses penulis dalam bertahan sejauh ini.
10. Kepada Mba Yulfa, Mba Vetrin dan Mba Tasya yang selalu membantu penulis ketika di kos-an, memberikan masukan dan cerita tentang pengalaman hidup yang sudah kalian jalani, selalu mengajak penulis untuk terus semangat dan yakin dalam menyelesaikan perkuliahan ini, dan selalu menghibur serta mengajak penulis untuk mengenal Kota Malang yang begitu indah ini. Terima kasih sudah membuat kenangan yang indah selama penulis berkuliah di Malang. Kemudian untuk Bapak dan Ibu Kos yang menerima baik saya sebagai anak kos dan memberikan do'a dan semangat serta dukungan untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Kepada sahabat saya Assyfa, Euis, dan Shalsa serta teman-teman saya lainnya yang berada di Tangerang yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta selalu menunggu saya untuk pulang ke Tangerang.
12. Kepada Asa, Rita, Ami, Daina, Ruru, Canny dan Ayuna yang secara tidak langsung telah menghibur penulis dengan berbagai kontennya dan telah menemani penulis ini melalui lagu-lagunya yang membuat penulis semakin bersemangat dalam proses penulisan skripsi.

Akhir kata semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi pembaca serta turut memberikan sedikit

sumbangsih kepada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen.

*Aamiin Yaa Robbal Alaamiin.*

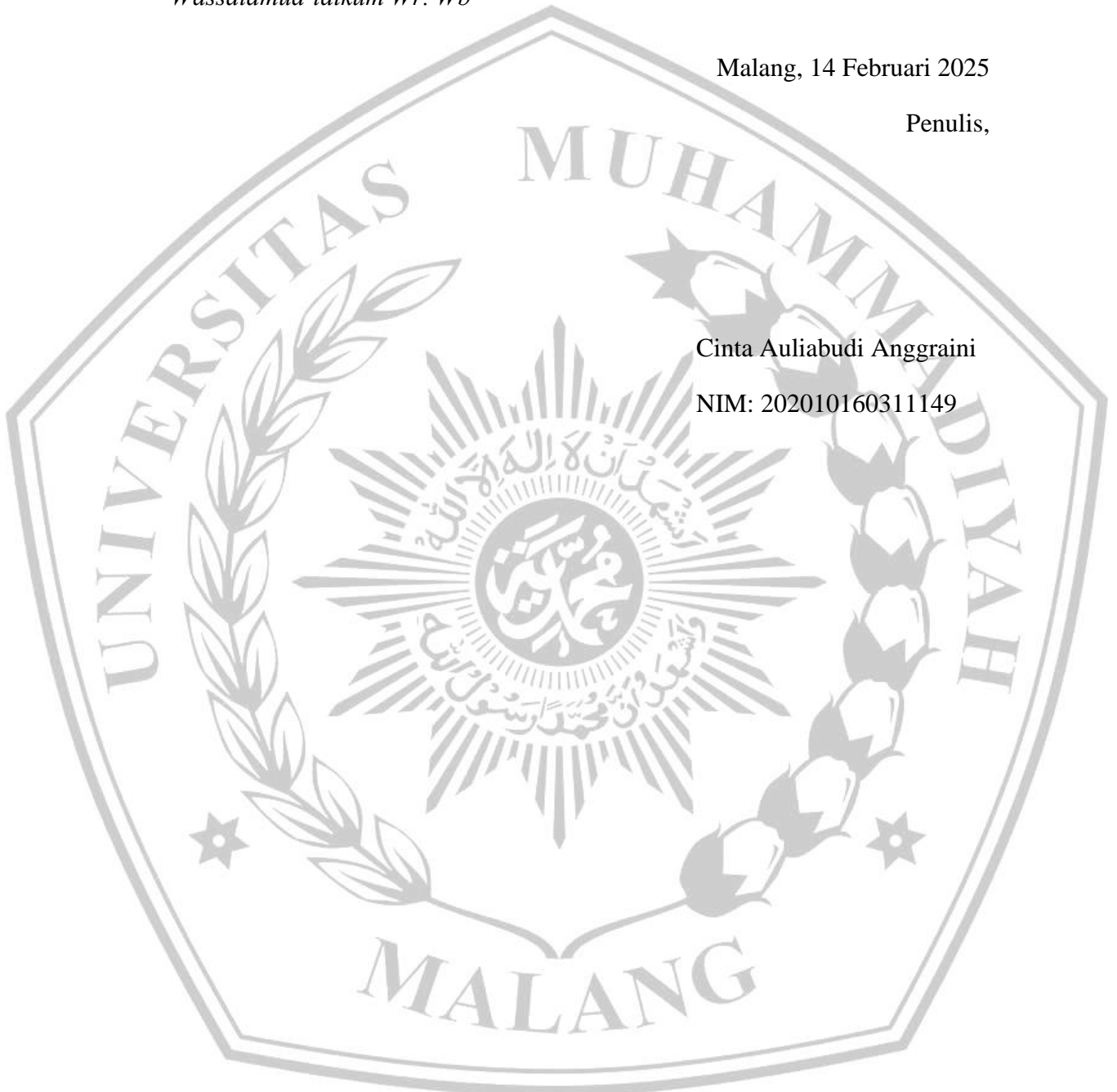
*Wassalamua'laikum Wr. Wb*

Malang, 14 Februari 2025

Penulis,

Cinta Auliabudi Anggraini

NIM: 202010160311149



## PLAGIASI



Lembaga Informasi dan Publikasi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 18/02/2025

Kode : 2588121167

Nama : Cinta Auliabudi Anggraini

NIM : 202010160311149

Prodi : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Ekspedisi Sicepat Express Malang

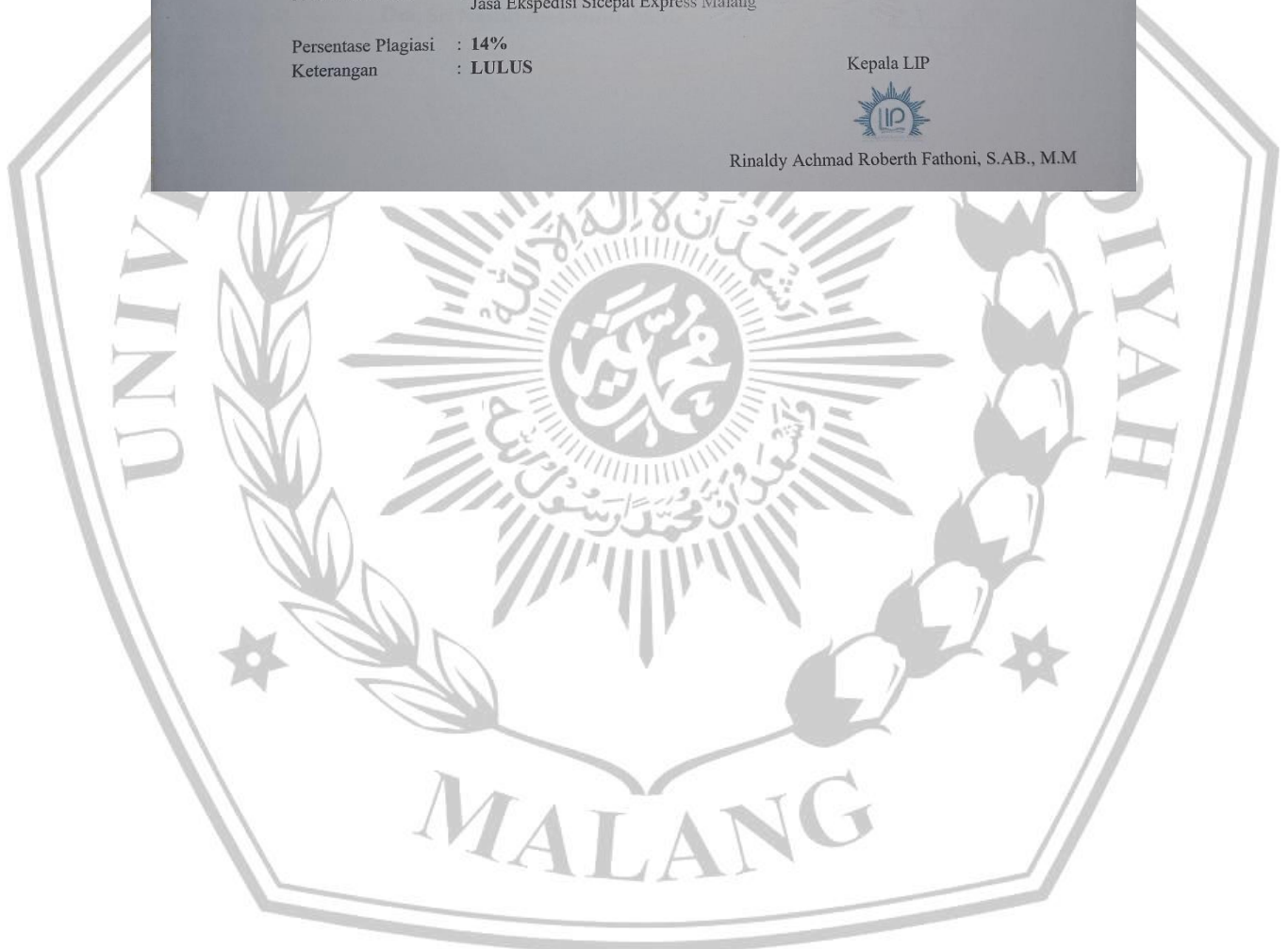
Persentase Plagiasi : 14%

Keterangan : LULUS

Kepala LIP



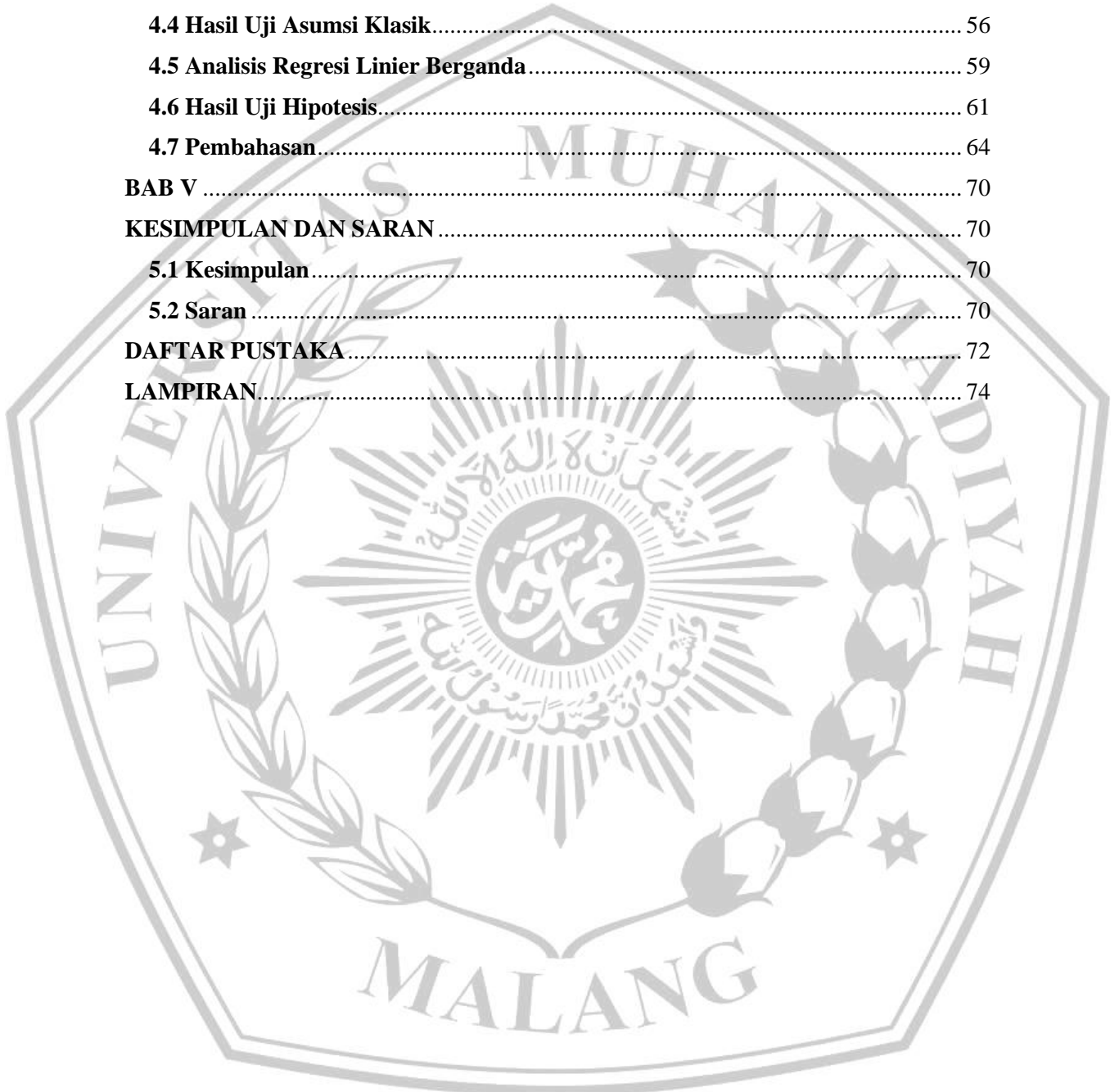
Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	16
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Populasi, Sample dan Teknik Pengumpulan Sampling.....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	34
3.8 Uji Instrumen .....	34
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.11 Uji Hipotesis .....	42
BAB IV .....	44

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
<b>4.1</b> Gambaran Umum SiCepat <i>Express</i> .....	44
<b>4.2</b> Data Karakteristik Responden.....	44
<b>4.3</b> Hasil Analisis Data.....	47
<b>4.4</b> Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
<b>4.5</b> Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
<b>4.6</b> Hasil Uji Hipotesis.....	61
<b>4.7</b> Pembahasan.....	64
<b>BAB V</b> .....	70
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	70
<b>5.1</b> Kesimpulan.....	70
<b>5.2</b> Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b> .....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ekspedisi Nasional (Peringkat Terbaik Di Indonesia tahun 2022)..2	
Tabel 1. 2 Ulasan dan Rating SiCepat Express di Google Maps .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	34
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan, Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 3. 4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 3. 5 Rentang Skala .....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 4 Hasil Rentang Dimensi Bukti Fisik.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Rentang Skala Dimensi Keandalan .....	49
Tabel 4. 6 Hasil Rentang Skala Dimensi Daya Tanggap .....	50
Tabel 4. 7 Hasil Rentang Skala Dimensi Jaminan .....	51
Tabel 4. 8 Hasil Rentang Skala Dimensi Empati .....	52
Tabel 4. 9 Hasil Rentang Skala Variabel Kepercayaan .....	53
Tabel 4. 10 Hasil Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji T .....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Dominan.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....	75
Lampiran 3. Tabulasi Karakteristik Responden .....	36
Lampiran 4. Uji Validitas.....	86
Lampiran 5. Reliabilitas .....	89
Lampiran 6. Uji Normalitas .....	90
Lampiran 7. Uji Heterokedastisitas .....	90
Lampiran 8. Uji Multikolinieritas .....	90
Lampiran 9. Uji Regresi Linier Berganda.....	91
Lampiran 10. Uji T .....	91
Lampiran 11. Uji Dominan .....	91



## DAFTAR PUSTAKA

- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen JNE Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2010, 27–39.
- Ghozali, I. (2010). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS versi 19*. Semarang Universitas Diponegoro.
- Isir, S., Zulkilfi, Z., & Alfiana, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Jasa Pengiriman J&T Cargo Di Kota Malang). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(3), 747–754. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i3.6368>
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, alfian budi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketetapan Waktu, dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol). *Journal Riset Manajemen*, 9, 143–156. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Malhotra, N. K. (2010). *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan (Edisi 4, Jilid 2)*. Indeks.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TOI. *Journal of Economics and Business UBS*, 7(1), 113–125. <https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, D. F. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Ningsih, N. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayan, Harga dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express (Studi pada Pelanggan J&T Express Cabang Gempol Pasuruan). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 11(2), 72–78.
- Nurhayati, P. (2022). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada kepercayaan pelanggan PT. Global Jet express (Survei Pada Pelanggan J&T Express Cabang Astanaanyar Kota Bandung)*. Universitas Pasundan Bandung.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequence of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (4)(9), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>

- Rofiqoh, I., Aisyah, S., & Primanto, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 1(1), 82–91.
- Saputri, A. A., Ambarwati, D., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 3(01), 41–48. <https://doi.org/10.57084/jmb.v3i01.764>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembang*. Salemba Empat.
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55–61. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>
- Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Semarang. *Journal of Diponegoro University Management*, 7(4), 137–144.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1271–1283. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2548>
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D - MPKK*. Bandung:Alfabeta.
- Sukaesih, D., Mulyani, A., & Usman, B. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 18. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.4288>
- Susilah, H. W., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2020). Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *Jurnal Riset Manajemen*, 12(01), 729–737.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Andi Yogyakarta.
- Wijayanti, R. M., Saidah, B., & Fidhyallah, N. F. (2021). Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2.