DAFTAR REFERENSI

Agung et.al, Suneni dan Febrilia. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pengguna transportasi ojek *online* Grab.*Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol 10. No 1.

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Arikunto, Suharsimi. 2016. Prosedur Penelitian. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Bulan, T. P. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa, *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 5:2. 592-602.

Dwi, Astuti, dkk. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Malang: UB Press

Djaslim Saladin, 2011. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Edisi Keempat. Bandung: Linda Karya

Djalim Saladin. 2011. Manajemen Pemasaran. Bandung: Agung Ilmu.

Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Ghozali, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan peneliti Universitas Diponegoro. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Edisi Sembilan, Semarang.

Handoko, H. B. 2010. *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta: Salemba

Empat.

Huda, M. 2014. Model-model Pengajaran dan Pembelajaran. Yogyakarta: Pustaka

Pelajar

Intend an Loebis. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blankejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Vol 4, 2.

Indriyo Gitosudarmo. 2012. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta

Kotler Philip, Amstrong. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.

Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga. 2016. *Marketing Management*. Edisi ke-15, *Pearson Education,Inc,*

Lestari. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. J&T *Express. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 4, 1.

Lupiyoadi, rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat

Simamora. 2011. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitebel. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Terjemahan oleh Bob Sabran MM, Penerbit: Erlangga. Data Pengiriman JNE. Diunduh Juli 2019. www.jne.co.id.

Riri Oktarini. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap pengguna jasa Aplikasi Gojek di kota Tanggerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari*, Vol 5, 2.

Rudika Harminingtyas, SE, MM. 2014. Analisis Pengaruh *Variabel Overall Customer Satisfaction* terhadap Loyalitas Konsumen pada produk air minum dalam kemasan merek Aqua di kota Semarang. *Jurnal Stei Semarang*. Vol 6, 2.

Salma et.al, Abdurrahman dan Nuryani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di kota Sumbawa Besar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 2, 1.

Syariful Mahsyar dan Surapati. 2020. *Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty*. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research* (IJEBAR). Vol 1, 2.

Syahputri. 2019. *Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction At* PT. Pos Indonesia (Persero) Lubukpakam. *Enrichment: Journal ofManagement*. Vol.10, No.2

Stanton, William J. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran Manajemen*. Yogyakarta: Danang Sunyoto

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

-_____. 2011, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

-_____. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.

-_____. 2012. *Mengukur Manfaat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM

Yazid M. 2014. Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi. Bandung : Rosda

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN JNE

(Studi Kasus : Kantor Cabang Kebon Nanas)

Perkenalkan nama saya Arya Jaya Kawasa mahasiswa tingkat akhir dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Program Studi S1 Manajemen. Dalam rangka menyelesaikan studi Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi pernyataan kuesioner ini. Kuesioner ini dibuat sebagai bahan penelitian dalam menyelesaikan skripsi dengan "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan jasa pengiriman JNE (Studi kasus : Kantor Cabang Kebon Nanas".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Diharapkan jawaban yang diberikan merupakan kondisi yang sejujurnya sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara. Bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Demikian kami sampaikan, atas kerja sama yang diberikan diucapkan terima kasih.

Peneliti,

Arya Jaya Kawasa

21160000259

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

1. Usia
   a. ≤ 20 Tahun
   b. 20 – 30 Tahun
   c. 30 – 40 Tahun
   d. ≥ 40 Tahun
2. Jenis Kelamin
   a. Pria
   b. Wanita
3. Pendidikan Terakhir
   a. SMA
   b. D3
   c. S1
   d. >S2

B. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklis pada masing-masing kolom dibawah ini yang anda anggap paling cocok (satu jawaban saja) terhadap pernyataan di bawah ini :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

No	Harga (X1)	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa harga yang diberikan JNE terbilang murah				
2	Harga yang diberikan JNE dapat dibeli semua orang				
3	Saya merasa harga yang diberikan JNE sesuai dengan pelayanannya				
4	Saya merasa harga yang diberikan JNE sangat pas sesuai dengan mutunya				
5	Harga yang diberikan JNE sangat berbeda dengan yang lain				
6	Saya merasa harga yang diberikan JNE lebih baik dibandingkan dengan perusahaan lain				
7	Saya merasa harga yang diberikan JNE sesuai dengan waktu pengirimannya				
8	Harga yang diberikan JNE sesuai dengan jarak pengirimannya				

No	Kualitas Pelayanan (X2)	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa pelayanan dari JNE sangat tanggap ketika saya membutuhkan bantuan				
2	Saya merasa pelayanan dari JNE selalu sedia memberi bantuan untuk kepentingan saya				
3	Saya merasa pelayanan yang diberikan JNE tepat akurat				
4	Saya merasa puas ketika diberikan pelayanan dari JNE				
5	Saya merasa JNE memberikan perhatian secara pribadi terhadap keluhan pelanggannya				
6	JNE selalu memberikan perhatian lebih terhadap kepentingan pelanggannya				

No	Ketepatan Pengiriman (X3)	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa pengiriman barang yang dilakukan oleh JNE sangat tepat				
2	Saya merasa pengiriman barang yang dilakukan JNE sangat akurat				
3	Tarif harga yang diberikan JNE sesuai dengan ketepatan pengirimannya				
4	Harga pengiriman yang diberikan JNE sangat terjangkau				
5	Saya merasa JNE sangat tepat waktu dalam melakukan pengirimannya				
6	Saya merasa JNE selalu tepat dalam melakukan pengirimannya				

No	Kepuasan Pelanggan (Y)	STS	TS	S	SS
1	Saya selalu puas dengan kualitas jasa pengiriman dari JNE				
2	JNE selalu memberikan tanggapan yang baik terhadap konsumen				
3	Saya bersedia berkunjung kembali untuk menggunakan jasa pengiriman di JNE				
4	Saya bersedia melakukan pemakaian ulang jasa pengiriman di JNE				
5	Saya bersedia mengajak orang lain untuk menggunakan jasa pengiriman di JNE				
6	Saya puas menggunakan jasa pengiriman dari JNE dan bersedia merekomendasikannya kepada teman saya				

Lampiran 2. Skor untuk variabel Harga

No. Responden	Skor Untuk Variabel Harga (X1)								TOTAL
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	
1	4	3	4	3	3	4	3	2	26
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4	3	3	4	3	3	1	3	3	23
5	3	3	3	3	2	3	3	3	23
6	3	2	3	4	3	3	4	4	26
7	2	3	3	3	3	3	4	3	24
8	3	4	3	4	4	3	3	3	27
9	2	2	4	3	4	3	3	3	24
10	3	4	3	4	2	3	3	3	25
11	3	4	2	2	2	2	2	3	20
12	4	3	4	4	3	3	4	4	29
13	3	4	4	3	2	3	4	4	27
14	2	2	2	2	3	2	2	2	17
15	3	3	4	4	3	4	4	4	29
16	3	3	3	3	2	2	2	3	21
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	3	4	4	4	2	3	3	4	27
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	4	3	3	3	3	4	3	3	26
22	3	2	3	3	2	2	3	3	21
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	3	3	3	2	3	3	23
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	3	4	3	3	3	3	3	3	25
27	3	3	4	4	3	4	3	4	28
28	3	3	2	2	1	2	3	3	19
29	3	3	3	4	2	2	4	4	25
30	3	4	4	4	4	4	4	4	31
31	3	3	3	3	3	2	2	3	22
32	3	3	3	3	2	2	3	3	22

33	3	4	4	3	3	3	3	3	26
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	4	4	4	3	3	3	4	28
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	3	3	2	2	2	2	3	3	20
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	3	3	3	2	3	3	3	23
40	3	3	4	3	3	3	3	3	25
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	3	2	3	3	2	3	2	3	21
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	3	4	3	3	3	3	3	25
45	3	3	3	3	3	4	4	4	27
46	3	2	2	2	2	2	3	2	18
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	3	3	3	4	2	2	3	2	22
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	3	2	2	3	2	1	3	3	19
51	3	3	3	3	2	2	3	3	22
52	3	3	4	4	3	4	3	3	27
53	3	2	2	2	1	2	2	2	16
54	3	3	3	2	1	2	2	2	18
55	3	3	3	3	3	4	3	3	25
56	3	3	3	1	3	3	3	3	22
57	3	3	3	4	3	3	3	3	25
58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	4	3	3	3	4	4	3	27
60	4	4	3	3	2	2	4	4	26
61	3	3	4	3	2	3	3	3	24
62	3	3	3	3	3	2	3	3	23
63	3	3	3	3	2	2	3	2	21
64	4	4	4	4	3	3	4	4	30
65	3	3	3	3	3	3	3	3	24
66	3	2	3	3	2	2	3	3	21
67	3	3	3	3	2	2	3	3	22
68	2	3	3	3	1	1	3	3	19

69	3	4	3	3	2	2	3	3	23
70	3	3	2	2	2	2	2	2	18
71	3	3	4	3	2	3	4	3	25
72	3	3	3	3	2	3	3	3	23
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	3	4	3	4	2	4	3	4	27
76	2	3	3	3	3	3	3	3	23
77	2	2	3	3	3	3	3	4	23
78	3	3	3	3	3	2	3	2	22
79	3	3	3	3	2	2	3	3	22
80	3	4	4	4	3	3	4	4	29
81	3	3	3	3	2	2	4	3	23
82	3	3	3	3	3	2	3	3	23
83	3	3	3	3	3	3	3	3	24
84	3	3	3	3	4	4	4	3	27
85	3	2	2	3	2	2	3	3	20
86	3	3	3	3	3	3	3	3	24
87	3	3	3	4	2	2	3	3	23
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24
89	3	3	4	4	3	3	3	3	26
90	4	3	3	3	3	4	3	4	27
91	3	3	3	3	2	3	3	3	23
92	3	3	3	3	3	3	3	3	24
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	3	3	4	4	2	3	3	4	26
95	3	3	3	3	3	3	3	3	24
96	2	3	1	3	3	2	2	4	20
97	4	4	4	4	1	1	4	4	26
98	2	2	1	1	2	1	1	2	12
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	3	2	3	3	2	2	2	2	19
SUM	304	308	313	313	265	277	309	313	2402

Lampiran 3. Skor untuk variabek Kualitas Pelayanan

No. Responden	Skor Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2)						TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	
1	4	3	3	4	4	3	21
2	3	3	3	3	3	3	18
3	1	1	1	1	1	1	6
4	3	3	3	3	3	3	18
5	2	3	3	3	2	2	15
6	2	3	3	4	4	2	18
7	4	4	3	3	3	3	20
8	3	3	3	2	3	2	16
9	4	3	4	4	4	4	23
10	4	3	3	3	3	3	19
11	1	1	1	1	1	1	6
12	3	3	3	3	3	3	18
13	3	3	2	4	3	3	18
14	2	3	2	3	2	2	14
15	4	4	4	4	4	2	22
16	2	3	2	3	1	3	14
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	3	4	2	2	17
19	3	3	2	2	3	3	16
20	3	4	3	3	3	3	19
21	3	2	2	3	2	2	14
22	3	3	3	3	4	3	19
23	3	3	4	3	4	4	21
24	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	4	3	19
28	1	2	1	2	1	2	9
29	4	4	2	3	2	4	19
30	3	3	3	4	3	3	19
31	2	2	3	2	3	2	14
32	3	3	3	3	3	3	18

33	3	3	3	3	3	3	18
34	3	3	2	3	3	4	18
35	3	3	3	4	3	4	20
36	3	3	3	3	3	3	18
37	2	2	2	2	2	2	12
38	3	3	3	3	3	3	18
39	3	2	2	3	2	2	14
40	3	4	3	3	3	3	19
41	4	4	4	4	4	4	24
42	3	3	3	3	3	3	18
43	2	2	2	2	3	2	13
44	3	3	3	4	3	3	19
45	3	3	4	4	3	3	20
46	2	3	2	2	2	2	13
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	3	2	3	2	2	16
49	3	3	3	3	3	3	18
50	3	2	3	2	3	3	16
51	3	3	3	3	3	3	18
52	4	4	4	3	3	3	21
53	2	2	2	2	2	2	12
54	2	3	2	2	2	2	13
55	3	3	3	3	3	3	18
56	2	2	2	3	1	2	12
57	4	4	3	3	3	3	20
58	3	3	3	3	3	3	18
59	3	4	2	4	2	2	17
60	3	3	3	3	3	4	19
61	2	3	3	3	2	3	16
62	3	3	4	3	2	2	17
63	4	3	3	3	2	3	18
64	3	4	4	4	4	4	23
65	3	3	3	3	3	3	18
66	3	3	3	3	3	2	17
67	3	3	3	3	3	3	18
68	2	2	2	2	2	2	12
69	3	3	3	3	3	3	18

70	1	1	2	2	2	2	10
71	3	3	3	3	3	3	18
72	3	3	3	3	3	3	18
73	1	2	3	3	2	2	13
74	4	4	4	4	4	4	24
75	3	3	3	4	3	4	20
76	3	3	3	3	3	3	18
77	3	3	3	3	3	3	18
78	3	4	3	4	3	3	20
79	3	3	3	3	3	2	17
80	3	4	4	4	3	3	21
81	3	3	4	4	3	3	20
82	3	3	3	3	3	3	18
83	3	3	3	3	3	3	18
84	4	4	4	4	4	4	24
85	3	3	3	3	3	3	18
86	3	3	2	3	3	4	18
87	3	3	3	3	2	1	15
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	1	1	18
90	4	3	4	4	3	3	21
91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	3	3	3	2	2	17
93	4	4	4	4	4	4	24
94	3	3	3	4	3	4	20
95	3	3	3	3	3	2	17
96	4	4	2	4	4	4	22
97	3	4	4	4	4	4	23
98	2	2	2	2	3	3	14
99	4	4	4	3	4	4	23
100	4	3	3	3	3	3	19
SUM	298	303	292	310	285	285	1773

Lampiran 4. Skor untuk variabel Ketepatan Pengiriman

No. Responden	Skor Untuk Variabel Ketepatan Pengiriman						TOTAL
	KetP1	KetP2	KetP3	KetP4	KetP5	KetP6	
1	4	4	4	3	4	3	22
2	3	3	3	3	3	3	18
3	1	1	1	1	1	1	6
4	3	2	3	3	2	3	16
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	2	3	4	4	19
7	3	3	3	3	3	3	18
8	2	2	2	3	2	2	13
9	3	4	4	3	4	4	22
10	4	4	4	4	4	4	24
11	1	2	1	3	1	1	9
12	3	2	3	3	3	3	17
13	4	3	3	4	3	3	20
14	2	3	2	2	2	2	13
15	2	4	3	3	3	3	18
16	2	3	3	3	3	3	17
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	2	4	3	2	3	17
20	3	3	3	3	3	2	17
21	3	3	3	4	3	3	19
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	4	4	4	3	4	23
24	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	4	3	3	3	3	19
28	2	2	3	3	2	2	14
29	3	3	4	1	4	2	17
30	4	4	4	3	4	4	23
31	3	2	2	3	2	2	14
32	3	3	3	3	3	3	18

33	3	3	3	3	3	3	18
34	3	3	3	3	3	2	17
35	3	4	4	3	4	3	21
36	3	3	3	3	3	3	18
37	3	3	3	3	3	3	18
38	3	3	3	3	2	2	16
39	3	3	3	3	3	3	18
40	3	3	3	3	3	3	18
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	3	3	3	4	4	21
43	2	2	2	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	3	18
45	4	4	4	4	4	3	23
46	2	3	2	3	1	1	12
47	4	3	3	4	4	4	22
48	4	3	3	2	2	2	16
49	3	3	3	3	3	3	18
50	3	2	2	2	3	2	14
51	3	3	3	3	3	3	18
52	3	3	3	3	4	3	19
53	2	2	3	2	2	2	13
54	3	2	2	2	2	2	13
55	3	3	3	3	3	3	18
56	3	3	1	2	2	2	13
57	3	3	4	3	3	3	19
58	3	3	3	3	3	3	18
59	4	3	3	4	3	4	21
60	3	3	4	4	4	3	21
61	2	3	4	3	2	2	16
62	3	4	3	3	3	4	20
63	3	3	3	3	3	4	19
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	3	3	3	21
66	3	4	3	3	3	3	19
67	3	2	3	3	3	3	17
68	2	2	2	2	1	1	10
69	4	4	3	4	3	3	21

70	2	2	2	3	2	2	13
71	3	3	4	3	3	3	19
72	3	3	3	3	3	3	18
73	3	3	4	3	3	3	19
74	4	4	4	4	4	4	24
75	3	2	4	3	3	4	19
76	3	3	3	4	3	3	19
77	3	3	3	3	3	3	18
78	2	3	4	4	3	3	19
79	2	3	2	3	3	3	16
80	4	4	3	3	4	4	22
81	4	4	4	3	4	4	23
82	3	3	3	3	3	3	18
83	3	3	3	3	3	3	18
84	2	2	2	2	2	2	12
85	3	3	3	2	2	2	15
86	3	3	3	3	3	2	17
87	2	3	2	2	2	2	13
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	3	3	3	3	3	3	18
92	3	2	3	3	4	3	18
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	3	4	4	3	3	21
95	3	3	3	4	3	3	19
96	4	4	4	4	3	4	23
97	4	4	4	4	4	4	24
98	1	2	2	1	2	2	10
99	3	3	4	4	3	3	20
100	3	3	3	3	3	3	18
SUM	303	304	309	307	298	294	1815

Lampiran 5. Skor untuk variabel Kepuasan Pelanggan

No. Responden	Skor Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)						TOTAL
	KPel1	KPel2	KPel3	KPel4	KPel5	KPel6	
1	3	2	4	4	4	4	21
2	3	3	3	3	3	3	18
3	1	1	1	1	1	1	6
4	3	3	3	3	3	3	18
5	3	3	3	3	3	3	18
6	4	4	4	4	3	4	23
7	2	2	3	2	2	2	13
8	3	3	3	3	3	3	18
9	3	4	3	4	4	4	22
10	4	3	4	3	3	3	20
11	1	1	1	2	1	1	7
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	3	4	4	3	3	21
14	2	2	2	2	2	2	12
15	3	3	3	3	3	4	19
16	3	3	4	3	3	3	19
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	3	3	3	3	18
19	2	2	3	3	3	2	15
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	3	3	3	3	18
22	3	4	3	3	3	3	19
23	4	4	3	3	3	3	20
24	3	3	3	3	3	3	18
25	4	4	4	4	4	4	24
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	3	18
28	2	2	2	2	2	2	12
29	3	3	3	3	2	3	17
30	4	3	3	3	3	3	19
31	2	2	3	3	2	2	14
32	3	3	3	3	3	3	18

33	3	3	3	3	3	3	18
34	3	3	3	2	3	3	17
35	3	3	4	4	4	3	21
36	3	3	3	3	3	3	18
37	3	3	3	3	2	2	16
38	3	3	3	3	2	2	16
39	3	3	4	4	4	3	21
40	3	3	4	3	3	3	19
41	4	4	4	3	4	4	23
42	4	3	3	3	4	3	20
43	2	2	2	2	2	4	14
44	3	3	3	4	3	3	19
45	4	4	4	4	4	4	24
46	2	2	3	3	2	2	14
47	3	3	3	3	3	3	18
48	3	3	3	3	2	2	16
49	3	3	3	3	3	3	18
50	3	3	3	3	2	2	16
51	3	3	3	3	3	3	18
52	3	4	3	3	3	3	19
53	2	3	2	2	3	3	15
54	2	2	2	2	2	2	12
55	3	3	3	3	3	3	18
56	3	4	3	3	2	3	18
57	3	3	3	3	3	3	18
58	3	3	3	3	3	3	18
59	3	3	4	2	3	3	18
60	3	3	4	4	4	4	22
61	3	3	3	2	2	2	15
62	3	3	3	3	3	3	18
63	2	3	3	3	3	3	17
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	2	3	3	3	3	3	17
67	3	3	3	3	3	3	18
68	2	2	3	3	2	2	14
69	4	4	3	3	3	3	20

70	2	3	2	2	2	2	13
71	3	4	4	4	4	4	23
72	3	3	3	3	3	3	18
73	3	2	3	3	3	3	17
74	4	4	4	4	4	4	24
75	3	3	4	2	4	3	19
76	3	3	3	4	4	3	20
77	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	4	3	3	3	19
79	3	3	3	3	3	3	18
80	3	3	3	4	4	4	21
81	4	4	4	4	4	4	24
82	3	3	3	3	3	3	18
83	3	3	3	3	3	3	18
84	3	3	3	3	3	4	19
85	3	2	2	2	2	2	13
86	3	3	3	2	3	3	17
87	3	2	3	3	2	3	16
88	3	3	3	3	3	3	18
89	4	2	3	4	2	3	18
90	3	4	4	4	4	4	23
91	3	3	3	3	3	3	18
92	3	3	3	3	3	3	18
93	4	4	4	4	4	4	24
94	3	3	4	3	4	4	21
95	3	3	3	3	3	3	18
96	4	4	3	4	4	4	23
97	4	4	4	4	4	4	24
98	2	2	1	1	1	1	8
99	4	4	4	4	4	4	24
100	3	3	3	3	3	3	18
SUM	301	301	312	305	298	301	1818

Lampiran 6. Hasil uji tabel frekuensi Harga

Harga 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	8	8,0	8,0	9,0
	3,00	77	77,0	77,0	86,0
	4,00	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	13	13,0	13,0	14,0
	3,00	63	63,0	63,0	77,0
	4,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	9	9,0	9,0	12,0
	3,00	60	60,0	60,0	72,0
	4,00	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	8	8,0	8,0	11,0
	3,00	62	62,0	62,0	73,0
	4,00	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	6,0	6,0	6,0
	2,00	34	34,0	34,0	40,0
	3,00	49	49,0	49,0	89,0
	4,00	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	6,0	6,0	6,0
	2,00	30	30,0	30,0	36,0
	3,00	45	45,0	45,0	81,0
	4,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	10	10,0	10,0	12,0
	3,00	65	65,0	65,0	77,0
	4,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Harga 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	11	11,0	11,0	12,0
	3,00	62	62,0	62,0	74,0
	4,00	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 7. Hasil uji tabel frekuensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	5,0	5,0	5,0
	2,00	14	14,0	14,0	19,0
	3,00	59	59,0	59,0	78,0
	4,00	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	12	12,0	12,0	15,0
	3,00	64	64,0	64,0	79,0
	4,00	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	21	21,0	21,0	24,0
	3,00	57	57,0	57,0	81,0
	4,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	13	13,0	13,0	15,0
	3,00	58	58,0	58,0	73,0
	4,00	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	6,0	6,0	6,0
	2,00	20	20,0	20,0	26,0
	3,00	57	57,0	57,0	83,0
	4,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	4,0	4,0	4,0
	2,00	26	26,0	26,0	30,0
	3,00	51	51,0	51,0	81,0
	4,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 8. Hasil uji tabel frekuensi Ketepatan Pengiriman

Ketepatan Pengiriman 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	15	15,0	15,0	18,0
	3,00	58	58,0	58,0	76,0
	4,00	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ketepatan Pengiriman 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	18	18,0	18,0	19,0
	3,00	57	57,0	57,0	76,0
	4,00	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ketepatan Pengiriman 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	14	14,0	14,0	17,0
	3,00	54	54,0	54,0	71,0
	4,00	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ketepatan Pengiriman 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	10	10,0	10,0	13,0
	3,00	64	64,0	64,0	77,0
	4,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ketepatan Pengiriman 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	4,0	4,0	4,0
	2,00	17	17,0	17,0	21,0
	3,00	56	56,0	56,0	77,0
	4,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Ketepatan Pengiriman 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	4,0	4,0	4,0
	2,00	20	20,0	20,0	24,0
	3,00	54	54,0	54,0	78,0
	4,00	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 9. Hasil uji tabel frekuensi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	14	14,0	14,0	16,0
	3,00	65	65,0	65,0	81,0
	4,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	15	15,0	15,0	17,0
	3,00	63	63,0	63,0	80,0
	4,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	7	7,0	7,0	10,0
	3,00	65	65,0	65,0	75,0
	4,00	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	14	14,0	14,0	16,0
	3,00	61	61,0	61,0	77,0
	4,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	19	19,0	19,0	22,0
	3,00	55	55,0	55,0	77,0
	4,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Pelanggan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	15	15,0	15,0	18,0
	3,00	60	60,0	60,0	78,0
	4,00	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 10. Hasil uji Validitas Harga

Correlations

		HARGA1	HARGA2	HARGA3	HARGA4	HARGA5	HARGA6	HARGA7	HARGA8	HARGA
HARGA1	Pearson Correlation	1	.554**	.529**	.482**	.298**	.428**	.547**	.454**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA2	Pearson Correlation	.554**	1	.532**	.520**	.334**	.423**	.535**	.558**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA3	Pearson Correlation	.529**	.532**	1	.698**	.435**	.548**	.638**	.541**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA4	Pearson Correlation	.482**	.520**	.698**	1	.405**	.469**	.629**	.671**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA5	Pearson Correlation	.298**	.334**	.435**	.405**	1	.677**	.422**	.393**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA6	Pearson Correlation	.428**	.423**	.548**	.469**	.677**	1	.500**	.484**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA7	Pearson Correlation	.547**	.535**	.638**	.629**	.422**	.500**	1	.675**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA8	Pearson Correlation	.454**	.558**	.541**	.671**	.393**	.484**	.675**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
HARGA	Pearson Correlation	.681**	.721**	.811**	.800**	.682**	.774**	.807**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11. Hasil uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN1	KUALITAS PELAYANAN2	KUALITAS PELAYANAN3	KUALITAS PELAYANAN4	KUALITAS PELAYANAN5	KUALITAS PELAYANAN6	KUALITAS PELAYANAN
KUALITAS PELAYANAN1	Pearson Correlation	1	.739**	.613**	.608**	.553**	.518**	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN2	Pearson Correlation	.739**	1	.630**	.690**	.534**	.534**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN3	Pearson Correlation	.613**	.630**	1	.647**	.634**	.451**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN4	Pearson Correlation	.608**	.690**	.647**	1	.504**	.504**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN5	Pearson Correlation	.553**	.534**	.634**	.504**	1	.694**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN6	Pearson Correlation	.518**	.534**	.451**	.504**	.694**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.827**	.841**	.814**	.805**	.813**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 12. Hasil uji Validitas Ketepatan Pengiriman

Correlations

		KETEPATAN PENGIRIMAN 1	KETEPATAN PENGIRIMAN 2	KETEPATAN PENGIRIMAN 3	KETEPATAN PENGIRIMAN 4	KETEPATAN PENGIRIMAN 5	KETEPATAN PENGIRIMAN 6	KETEPATAN PENGIRIMAN
KETEPATAN PENGIRIMAN1	Pearson Correlation	1	.660**	.642**	.584**	.694**	.705**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KETEPATAN PENGIRIMAN 2	Pearson Correlation	.660**	1	.615**	.525**	.653**	.627**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KETEPATAN PENGIRIMAN3	Pearson Correlation	.642**	.615**	1	.557**	.657**	.636**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KETEPATAN PENGIRIMAN 4	Pearson Correlation	.584**	.525**	.557**	1	.524**	.640**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KETEPATAN PENGIRIMAN5	Pearson Correlation	.694**	.653**	.657**	.524**	1	.808**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KETEPATAN PENGIRIMAN6	Pearson Correlation	.705**	.627**	.636**	.640**	.808**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KETEPATAN PENGIRIMAN	Pearson Correlation	.856**	.811**	.822**	.759**	.871**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13. Hasil uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		KEPUASAN PELANGGAN 1	KEPUASAN PELANGGAN 2	KEPUASAN PELANGGAN 3	KEPUASAN PELANGGAN 4	KEPUASAN PELANGGAN 5	KEPUASAN PELANGGAN 6	KEPUASAN PELANGGAN
KEPUASAN PELANGGAN1	Pearson Correlation	1	.738**	.691**	.653**	.638**	.669**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN PELANGGAN2	Pearson Correlation	.738**	1	.628**	.592**	.686**	.697**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN PELANGGAN3	Pearson Correlation	.691**	.628**	1	.720**	.756**	.698**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN PELANGGAN4	Pearson Correlation	.653**	.592**	.720**	1	.714**	.704**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN PELANGGAN5	Pearson Correlation	.638**	.686**	.756**	.714**	1	.837**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN PELANGGAN6	Pearson Correlation	.669**	.697**	.698**	.704**	.837**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.842**	.835**	.866**	.845**	.899**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 14. Hasil uji Reliabilitas Harga

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	9

Lampiran 15. Hasil uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	7

Lampiran 16. Hasil uji Reliabilitas Ketepatan Pengiriman

Reliability Statistics

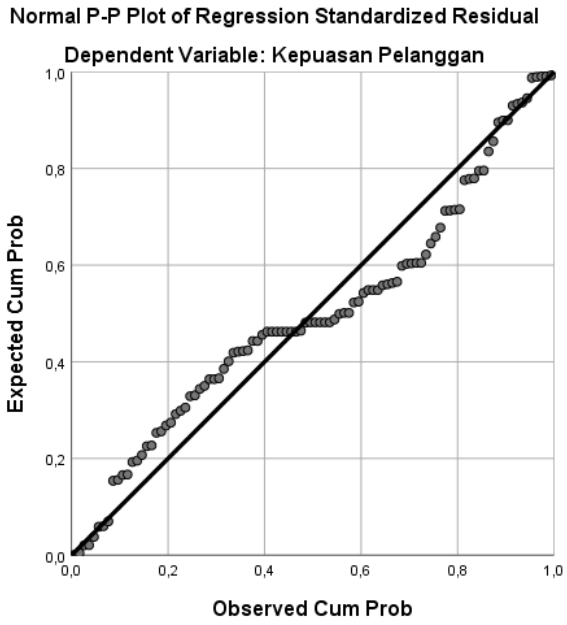
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	7

Lampiran 17. Hasil uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	7

Lampiran 18. Hasil uji Normalitas (*Charts*)



Lampiran 19. Hasil uji Multikolonieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Harga	,454	2,203
	Kualitas Pelayanan	,356	2,811
	Ketepatan Pengiriman	,383	2,614

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 20. Hasil uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,329	1,106	
	Harga	,087	,065	,101
	Kualitas Pelayanan	,270	,085	,273
	Ketepatan Pengiriman	,549	,080	,563

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 21. Hasil uji KD (Koefisien Determinasi) secara simultan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,867[a]	,751	,743	1,78426	2,467

a. Predictors: (Constant), Ketepatan Pengiriman, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 22. Hasil Hipotesis uji t

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1,202	,232
	Harga	1,331	,186
	Kualitas Pelayanan	3,191	,002
	Ketepatan Pengiriman	6,841	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiram 23. Hasil Hipotesis uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	921,134	3	307,045	96,446	,000[b]
	Residual	305,626	96	3,184		
	Total	1226,760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Ketepatan Pengiriman, Harga, Kualitas Pelayanan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	: Arya Jaya Kawasa
NPM	: 21160000259
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jl. Kramat Pulo, XVII RT 012, RW 005, No. D52. Jakarta Pusat
Telepon / Email	: 089635558329 / aryakawasa5@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 08 Pagi, Jakarta Pusat	: Lulus 2010
SMPN 76, Jakarta Pusat	: Lulus 2013
SMKN 14, Jakarta Pusat	: Lulus 2016
STEI Indonesia, Jakarta Timur	: Tahun 2016 sampai sekarang

EXPRESS ACROSS NATIONS

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir
Cabang Kebon Nanas, Jakarta Timur
Jl. Panjaitan No.26, RT.12/RW.01, Jakarta Timur
Telepone : (021) 85915715
Web : www.jne.co.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 925/000013/2020

Dengan memerhatikan surat permohonan izin penelitian untuk penulisan skripsi, maka yang bertandatangan di bawah ini menjelaskan bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama	: Arya Jaya Kawasa
NIM	: 21160000259
Jurusan / Program Studi	: S1-Manajemen

Yang terdaftar sebagai mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Program Studi S1-Manajemen, akan melaksanakan masa penelitiannya dari Juni 2020 sampai selambat-lambatnya September 2020 di PT. JNE Cabang Kebon Nanas dengan judul **"Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman JNE (Studi Kasus: JNE Cabang Kebon Nanas)".**

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 10 Juni 2020
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir

Hikmatullah
Supervisor