**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA EKSPEDISI**

**J&T DI SURABAYA**

**1Dadang Arjogunawan, 2 Rini Novianti, 3 Setiyawan Sukin Adianto dan 4Budi Widajanto**

Institut Kesehatan dan Bisnis Surabaya

|  |
| --- |
| **ABSTRAK** |
| Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 lalu sangat berdampak pada berbagai bidang, salah satunya pada bidang jasa ekspedisi, khususnya pada jasa pengiriman barang yang trennya semakin meningkat. Pertama, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan dengan model COUQUAL *(Courier Quality)* terhadap kualitas pelayanan jasa ekspedisi J&T secara keseluruhan di kota Surabaya. Kedua, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis signifikansi pengaruh kualitas pelayanan secara keseluruhan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen terhadap layanan ekpedisi J&T. Penelitian ini menggunakan kuesioner online dengan jumlah responden 195 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Promptness, Safety*, dan *Tangibles* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (2) Kenyamanan dan Akurasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan (3) Kualitas pelayanan secara keseluruhan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.**Kata Kunci :** Kualitas kurir, kualitas pelayanan secara keseluruhan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.  |
| ***ABSTRACT*** |
| *Covid-19 Pandemic currently has an impact on a variety of fields, one of which is logistics services, especially in freight forwarding services whose trends are increasing. Firstly, the study aims to analyze the significance of the effect of service quality dimensions with the COUQUAL (Courier Quality) model on the overall service quality of J&T logistics services in the city of Surabaya. Secondly, the study aims to analyze the significance of the effect of overall service quality on customer satisfaction and customer satisfaction on consumer loyalty to J&T logistics service. This study uses an online questionnaire with a total of 195 respondents. The results of this study indicate that: (1) Promptness, Safety, and Tangibles have a significant positive effect on the overall service quality (2) Convenience and Accuracy have no significant effect on the overall service quality (3) Overall service quality has a significant positive effect on customer satisfaction (4) Customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty.****Keyword(s):*** *Couqual (Courier Quality), overall service quality, customer satisfaction, customer loyalty* |

**PENDAHULUAN**

Covid-19 (*Corona Virus Disease*) merupakan virus yang mulai mewabah di seluruh dunia termasuk di Indonesia sejak awal tahun 2020. Kasus konfirmasi Covid-19 di Indonesia menunjukkan peningkatan dimana banyak sektor yang mengalami kerugian dan perusahaan-perusahaan mulai mengurangi jumlah karyawan dan bahkan ada yang memutuskan untuk gulung tikar. Meski demikian, ada sejumlah sektor usaha yang justru trennya semakin meningkat pada saat pandemi Covid-19, salah satunya adalah jasa ekpedisi pengiriman barang. Menurut Eri Palgunadi selaku *VP of Marketing* PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), adanya pembatasan wilayah pada kondisi pandemi saat ini membuat orang tidak bisa saling berkunjung dan pada akhirnya memutuskan untuk saling mengirim barang, baik itu kebutuhan pokok, makanan, *fashion*, obat-obatan, dan lain-lain (Bahtiar, 2020). Adanya transformasi digital pada perilaku belanja masyarakat di era pandemi covid-19 ini menyebabkan semakin berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Potensi dari perdagangan digital di Indonesia yang semakin pesat mendorong peningkatan penggunaan pada jasa pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing, seperti JNE, J&T, Tiki, Si Cepat, Wahana, dan lain-lain. Banyaknya perusahaan yang menyediakan layanan jasa logistik tersebut membuat para pengguna jasa, dalam hal ini penjual barang, lebih mudah dalam memilih perusahaan logistik mana yang dapat dipercaya untuk menjalankan sebagian fungsi bisnisnya, yaitu pengemasan dan pengiriman barang. Besarnya kontribusi jasa logistik pada pertumbuhan bisnis *e-commerce* utamanya dalam kondisi pandemi covid-19 ini menjadi latar belakang penulis untuk menganalisis dan mengevaluasi terkait kualitas layanan logistik di kota Surabaya sebagai salah satu kota besar di Indonesia. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jasa ekpedisi J&T sebagai subjek penelitian dan kualitas layanan sebagai objek penelitian. Hal ini didasarkan pada keunggulan J&T pada peringkat *Top Brand Awards* dibandingkan dengan penyedia jasa logistik lainnya. Hal ini dikarenakan J&T baru berdiri pada tahun 2015 akan tetapi sudah mampu untuk bersaing dengan ekspedisi lain yang mana telah berdiri lebih lama dibandingkan dengan J&T.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi antara desain kausal dan deskriptif. Desain kausal bertujuan untuk mengukur sebarapa kuat hubungan dan pengaruh antar variabel dalam penelitian. Sedangkan desain deskriptif berguna untuk mendeskripsikan hasil pengolahan dan analisis setiap indikator dari variabel penelitian yang dilengkapi dengan paparan secara kualitatif pada hasil penilaian yang rendah (Umar, 2019:49). Adapun jenis data yang digunakan adalah data primer. Data yang digunakan merupakan data *cross section*, yaitu data yang terdiri dari satu interval waktu (Umar, 2019:52).

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengambil sampel adalah *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang dibentuk oleh peneliti, yaitu responden pengguna jasa layanan J&T yang berada di Surabaya dan telah menggunakan jasa tersebut minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan secara *online*. Pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner diukur dengan menggunakan skala likert dengan metode skala peringkat satu (sangat tidak setuju) sampai lima (sangat setuju). Teknik penentuan sampel yang digunakan peneliti adalah menggunakan sampel non probabilitas, dimana semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Umar, 2019:61). Setelah melakukan penyebaran kuesioner, maka diperoleh jumlah responden secara keseluruhan yang telah mengisi kuisioner adalah sebanyak 226 orang. Namun terdapat 7 orang yang tidak menggunakan jasa J&T dan 24 orang yang tidak berdomisili di kota Surabaya, sehingga total responden yang dianalisis dalam penelitian ini adalah sebanyak 195 orang.

Dalam penelitian ini, alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah PLS, dimana metode ini merupakan alternatif dari model persamaan struktural (SEM). Sedangkan untuk program yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang ada adalah WrapPLS 7.0

**HASIL PENELITIAN**

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Berdasarkan hasil uji *Convergent Validity* pada penelitian ini, terlihat bahwa seluruh elemen indikator dari delapan variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki *loading factor* lebih besar dari 0,6

**Tabel 1**

**Uji *Convergent Validity***

Sumber: Data hasil diolah dari WarpPLS

 Keseluruhan elemen indikator dari variabel Kecepatan, Kemudahan, Akurasi, Keamanan, Bukti Fisik, Kualitas Layanan Keseluruhan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen juga mendapatkan hasil AVE (*Average Variance Extracted*) lebih dari 0,5 sehingga dapat dikatakan variabel tersebut memenuhi kriteria *convergent validity*.Artinya, setiap item pernyataan dalam masing-masing variabel di kuisioner penelitian ini menyatu antara item satu dengan item lainnya dan memiliki korelasi yang tinggi. Selain itu, masing-masing variabel laten juga telah memenuhi kriteria *discriminant validity* dimana secara keseluruhan semua variabel laten dalam penelitian ini memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dari nilai korelasi antar variabel laten. Artinya, setiap item pernyataan dalam satu variabel berbeda maknanya dengan item pernyataan pada variabel lainnya.

**Tabel 2**

**Nilai *Average Variance Extracted***

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel** | **AVE** |
| Kecepatan | 0.640 |
| Kemudahan | 0.563 |
| Akurasi | 0.662 |
| Keamanan | 0.649 |
| Bukti Fisik | 0.685 |
| Kualitas Layanan Keseluruhan | 0.771 |
| Kepuasan Konsumen | 0.799 |
| Loyalitas Konsumen | 0.825 |

 Sumber: Data hasil diolah dari WarpPLS

Kuncoro (2013:175) menyebutkan bahwa reliabilitas menunjukkan adanya konsistensi dari suatu skor (skala pengukuran). Hasil dari uji reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan konsistensi hasil penelitian apabila diuji 2 kali atau lebih menggunakan gejala yang sama dan alat yang sama. Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan koefisien alpha (*cronbach’s alpha*) dan *composite reliability* dimana suatu sistem pengukuran dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *cronbach’s alpha* ≥ 0,7 dan nilai *composite reliability* ≥ 0,7.

Pada hasil uji reliabilitas, ditemukan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua variabel lebih besar dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel reliabel untuk penelitian ini. Artinya, data yang dihasilkan konsisten sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya.

Tabel 3

**Uji *Discriminant Validity***



Sumber: Data hasil diolah dari WarpPLS

**Koefisien Jalur**

Koefisien jalur merupakan model persamaan struktural yang didapatkan dari output WarpPLS. Koefisien jalur menunjukkan hubungan antar variabel yang diuji berdasarkan asumsi dan persyaratan sebelumnya serta untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Hubungan antar variabel dapat dilihat terjadi secara positif atau negatif dengan melihat hasil *Path Coefficients* dan dapat dikatakan terjadi secara signifikan apabila nilai *P-Value* kurang dari 0,05.



**Gambar 1**

**Hasil Estimasi Model**

**PEMBAHASAN**

**Tabel 4**

**Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural**



Sumber: Data hasil diolah dari WarpPLS

### Pengaruh Kecepatan Terhadap Kualitas Layanan Keseluruhan Jasa Ekspedisi J&T di Surabaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pada aspek Kecepatan juga akan dapat meningkatkan kualitas layanan keseluruhan dari jasa ekspedisi J&T. Adapun aspek-aspek kecepatan yang dimaksud adalah layanan pengambilan barang, pengiriman barang sampai pada lokasi tujuan, respon dari pihak J&T dalam menangani permintaan konsumen, serta jaringan transportasi yang memadai. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Valaei, *et al* (2016) dan Bhardwaj & Chawla (2013) yang juga menyatakan bahwa kecepatan dalam suatu layanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen. Dapat disimpulkan bahwa semakin cepat layanan yang diberikan, akan meningkatkan kualitas layanan jasa logistik J&T yang akan dirasakan oleh konsumennya.

### Pengaruh Kemudahan Terhadap Kualitas Layanan Keseluruhan Jasa Ekspedisi J&T di Surabaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan menjadi salah satu faktor dalam penelitian ini yang dianggap kurang penting pengaruhnya terhadap kualitas layanan J&T oleh perspektif konsumen. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh variabel kemudahan terhadap kualitas layanan keseluruhan nyatanya berpengaruh namun tidak signifikan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chao, *et al* (2013), dimana variabel kemudahan tidak signifikan terhadap kualitas layanan sehingga aspek-aspek kemudahan dianggap kurang penting pengaruhnya pada kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini bisa disebabkan karena waktu pemesanan jasa yang cukup singkat dan dianggap mudah oleh konsumen, sehingga peningkatan pada aspek-aspek kemudahan ini kurang memberikan dampak pada kualitas layanan J&T secara keseluruhan.

### Pengaruh Akurasi Terhadap Kualitas Layanan Keseluruhan Jasa Ekspedisi J&T di Surabaya

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akurasi dianggap kurang penting pengaruhnya terhadap kualitas layanan J&T oleh perspektif konsumen. Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh variabel akurasi terhadap kualitas layanan keseluruhan nyatanya berpengaruh namun tidak signifikan. Hasil penelitian ini sesuai denganpenelitian yang dilakukan oleh Valaei, *et al* (2016), dimana variabel akurasi dianggap kurang penting pengaruhnya pada kualitas layanan secara keseluruhan.

Hal ini bisa terjadi karena waktu penyebaran kuisioner yang masih dalam masa pandemi Covid-19, dimana intensitas masyarakat yang berbelanja secara *online* dan menggunakan jasa pengiriman barang masih tinggi, sehingga konsumen J&T masih bisa memaklumi adanya keterlambatan dalam hal pengambilan maupun pengiriman barang yang tidak sesuai dengan permintaan konsumen. Selain itu, penyebaran kuisioner secara *online* juga bisa menjadi salah satu alasan tidak signifikannya pengaruh akurasi terhadap kualitas layanan keseluruhan.

### Pengaruh Keamanan Terhadap Terhadap Kualitas Layanan Keseluruhan Jasa Ekspedisi J&T di Surabaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pada aspek Keamanan juga akan dapat meningkatkan kualitas layanan keseluruhan dari jasa ekspedisi J&T. Aspek-aspek keamanan yang dimaksud adalah adanya kompensasi ketika konsumen mengalami kerugian, kesediaan dalam memberikan informasi terkait proses pengiriman barang, serta pengiriman tanpa adanya kerugian bagi konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Valaei, *et al* (2016) dan Chao, *et al* (2013) yang menyatakan bahwa faktor keamanan dalam suatu layanan berpengaruh positif signifikan pada kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan pada aspek-aspek keamanan J&T dapat berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan jasa J&T yang akan dirasakan oleh konsumennya.

### Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kualitas Layanan Keseluruhan Jasa Ekspedisi J&T di Surabaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pada aspek Bukti Fisik juga akan dapat meningkatkan kualitas layanan keseluruhan dari jasa ekspedisi J&T. Adapun aspek-aspek bukti fisik yang dimaksud adalah kerapian penampilan karyawan, banyaknya lokasi agen J&T yang tersebar di surabaya, dan tersedianya peralatan yang memadai pada lokasi agen J&T.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Libo-on(2021) dan Le, *et al* (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan pada aspek-aspek bukti fisik dapat berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan jasa J&T yang akan dirasakan oleh konsumennya.

### Pengaruh Kualitas Layanan Keseluruhan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi J&T di Surabaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pada aspek kualitas layanan keseluruhan juga akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen jasa logistik J&T. Adapun aspek-aspek kualitas layanan keseluruhan yang dimaksud adalah keunggulan J&T secara keseluruhan dibandingkan dengan perusahaan logistik lainnya, keunggulan beberapa jenis layanan J&T dibandingkan perusahaan logistik lainnya, dan standar tinggi J&T pada industri jasa logistik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti (Sheng & Liu, 2010; Fauzi & Suryani, 2018; Gong & Yi, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Mengutip dari Le, *et al* (2019), menurutnya “Jalan menuju kepuasan pelanggan diaspal dengan menggunakan kualitas layanan yang baik”. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan pada aspek-aspek kualitas layanan keseluruhan dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan konsumen jasa J&T.

### Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Ekspedisi J&T di Surabaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pada aspek kepuasan konsumen juga akan dapat meningkatkan loyalitas konsumen jasa J&T. Adapun aspek-aspek kepuasan konsumen yang dimaksud adalah perasaan secara keseluruhan, perasaan puas secara personal, dan pemenuhan ekspektasi konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti (Izogo & Ogba, 2014; Saleem & Raja, 2014; Alnaser, *et al*, 2017; Fauzi & Suryani, 2018; Gong & Yi, 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan pada aspek-aspek kepuasan konsumen dapat berpengaruh pada peningkatan loyalitas konsumen jasa J&T.

**KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa variabel Kecepatan, Keamanan, dan Bukti Fisik berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan J&T secara keseluruhan di Surabaya. Adanya peningkatan pada indikator-indikator kecepatan, keamanan, dan bukti fisik akan meningkatkan kualitas layanan J&T yang dirasakan oleh konsumen secara keseluruhan. Sedangkan untuk variabel Kemudahan dan Akurasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas layanan J&T secara keseluruhan di Surabaya. Adanya peningkatan pada indikator-indikator kemudahan dan akurasi hanya memberikan sedikit perubahan pada kualitas layanan J&T yang dirasakan oleh konsumen secara keseluruhan. Kualitas layanan keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen J&T di Surabaya. Adanya peningkatan pada indikator-indikator kualitas layanan keseluruhan akan meningkatkan kepuasan konsumen J&T. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen J&T di kota Surabaya. Adanya peningkatan pada indikator-indikator kepuasan konsumen akan meningkatkan loyalitas konsumen J&T.

Terdapat beberapa saran untuk peneliti selanjutnya, yaitu : (1) Peneliti selanjutnya diharapkan ikut mendampingi responden ketika mengisi kuisioner agar tidak terjadi kesalahan pengisian dan menimbulkan bias pada data yang terkumpul. (2) Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan wilayah lain yang lebih luas dengan berbagai macam kultur yang berbeda sehingga dapat dibandingkan hasil penelitiannya. (3) Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada industri lain dalam bidang pelayanan sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dengan industri yang berbeda. (4) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel bebas lain seperti : Kepercayaan (Fauzi & Suryani, 2019), efisiensi ekonomi (Park, *et al*, 2009), dan citra merek (Saleem & Raja, 2014).

**DAFTAR PUSTAKA**

Bahtiar, Fahmi. “Kebal, Jasa Pengiriman Barang Domestik Berkibar di Masa Pandemi”. Sindonews, 9 Oktober 2020, https://ekbis.sindonews.com/read/190192/34/kebal-jasa-pengiriman-barang-domestik-berkibar-di-masa-pandemi-1602151835. Diakses pada 5 November 2020.

Bhardwaj, S. S., & Chawla, K. (2013). Exploring competitiveness of the Indian health sector: A service quality perspective. *Journal of Health Management*, 15(4), 535-547.

Chao, C. C., Lirn, T. C., & Shang, K. C. (2013). Market segmentation of airline cargo transport. *The Service Industries Journal*, 33(15-16), 1672-1685.

Fauzi, A.A., & Suryani, Tatik. (2018). Measuring The Effects of Service Quality By Using CARTER Model Towards Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in Indonesian Islamic Banking. *Journal of Islamic Marketing*, 10 (1), 269-289.

Gong, Taeshik & Yi, Youjae. (2018). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Five Asian Countries. *Psychology and Marketing*, 35 (6), 427-442.

Gronroos, Christian. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18 (4), 36-44.

Hati, Shinta Wahyu & Juliati, Aisyah. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis, 7 (2), 240-249.

Ho, J. S. Y., Teik, D. O. L., Tiffany, F., Kok, L. F., & Teh, T. Y. (2012). Logistic service quality among courier services in Malaysia. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 3(4), 113-117.

Juga, J., Juntunen, J., Grant, D.B. (2010). Service Quality and Its Relation to Satisfaction and Loyalty in Logistics Outsourcing Relationships. *Managing Service Quality*, 20 (6), 496-510.

Kadlubek, M., & Grabara, J. (2015). Customer’s Expectations and Experiences Within Chosen Aspects of Logistic Customer Service Quality. *International Journal for Quality Research*, 9 (2), 265-278.

Le, D. N., Nguyen, H. T., & Truong, P. H. (2019). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89-103.

Oliver, R.L.A. (1980). Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.

Park, Y., Choi, J. K., & Zhang, A. (2009). Evaluating competitiveness of air cargo express services. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 45(2), 321-334.

Saura, I.G., Frances, D.S., Contri, G.B., Blasco, M.F. (2008). Logistics Service Quality: A New Way to Loyalty. *Industrial Management & Data Systems*, 108 (5), 650-668.

Sheng, Tianxiang & Liu, Chunlin. (2010). An Empirical Study on The Effect of E-Service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty. *Nankai Business Review International*, 1 (3), 273-283.

Tileng, Y.M.,Utomo, W.H., Latuperissa, R. (2013). Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. International Journal of Computer Applications, 70 (19), 23-30.

Umar, Husein. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Valaei, Naser., Rezaei, Sajad., & Shahijan M.K. (2016). CouQual: Assessing Overall Service Quality in Courier Service Industry and The Moderating Impact of Age, Gender, and Ethnicity. *Int. J. Management Concepts and Philosophy*, 9 (2), 144-169.