

KINERJA *DELIVERY SERVICE* DI KANTOR CABANG UTAMA JNE BANDUNG SELAMA RAMADAN

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

SALSADILLA AISYAH NUR

2020305025

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

**KINERJA *DELIVERY SERVICE* DI KANTOR CABANG UTAMA JNE
BANDUNG SELAMA RAMADAN**

NAMA : SALSADILLA AISYAH NUR
NIM : 2020305025
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dr. R. Kuserdyana, M.Pd, CIQaR

NIP. 19640630 198703 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE

NIP. 19600429 199003 2 001

Bandung, 20 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

**KINERJA *DELIVERY SERVICE* DI KANTOR CABANG UTAMA JNE
BANDUNG SELAMA RAMADAN**

NAMA : SALSADILLA AISYAH NUR
NIM : 2020305025
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dr. R. Kuserdyana, M.Pd., CIQaR
NIP. 19640630 198703 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. P. Jessica J. Josary, M.Sc., CHE
NIP. 19600429 199003 2 001

Penguji I,



Dr. Mohammad Liga Surjadana, M.Si
NIP. 19600504 198503 1 001

Penguji II,



Nuraeni Handavaningrum, S.S., M.Pd., CHE
NIP. 19811203 200502 2 001

Bandung, 13 Agustus 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Jika Allah menolongmu, maka tidak ada yang bisa mengalahkanmu”

(QS. Ali Imran: 160)

“Dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya”

(QS. At-Talaq: 4)

“Don't hurt yourself. Everything is gonna be okay. You are beautiful”

(Bangchan of Stray Kids)

PERSEMBAHAN

Proyek Akhir ini saya persembahkan secara tulus untuk kedua orang tua, adik, dan nenek yang telah memanjatkan serangkaian doa, berjuta cinta, dan dukungan yang tak pernah putus untuk saya sedari membuka mata.

Untuk Christopher Bangchan atas banyaknya kalimat penenang, waktu yang dihabiskan bersama, dan pelukan hangat di setiap minggu.

Juga untuk diri saya sendiri. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini dan maaf jika sering berakhir kesepian.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsadilla Aisyah Nur
Tempat/Tanggal Lahir : Bontang, 19 Februari 2002
NIM : 2020305025
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:

**“KINERJA *DELIVERY SERVICE* DI KANTOR CABANG UTAMA
JNE BANDUNG SELAMA RAMADAN”**

ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 20 Juni 2024

Yang bertanda tangan,



Salsadilla Aisyah Nur

NIM. 2020305025

ABSTRAK

Masa PPKM mendorong masyarakat untuk mengunjungi *marketplace*, *platform e-commerce*, hingga *online shop* dan menghabiskan sekitar 4,7 jam per hari untuk *scrolling* beragam varian produk hingga melakukan transaksi. Ketika Ramadan dan Idul Fitri berlangsung, aktivitas belanja secara *online* menjadi tren dan mendorong tingginya angka pengiriman barang. Namun, hal tersebut kurang diimbangi dengan kinerja *delivery service* di Kantor Cabang Utama Bandung, yang selama Ramadan 2024 mendapatkan cukup banyak penilaian buruk. Tujuan penelitian ini untuk mengungkap dan menganalisis bagaimana kinerja *delivery service* yang dilakukan oleh Kantor Cabang Utama JNE Bandung selama Ramadan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan teknik sampling yang digunakan berupa *accidental sampling*. Sampel yang dituju adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan pengiriman melalui Kantor Cabang Utama JNE Bandung selama Ramadan yang berjumlah 300 responden dan dinilai dengan kuesioner serta wawancara singkat. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kantor Cabang Utama JNE Bandung telah menerapkan kinerja *delivery service* yang baik, dengan perolehan rata-rata sebesar 3,75 dan diwakilkan oleh banyak konsumen yang menyatakan setuju terhadap setiap dimensi yang diteliti. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat memiliki kebiasaan berbelanja secara *online* dan mengirimkan barang-barang kebutuhan selama Ramadan yang berakibat pada peningkatan volume pengiriman barang, tidak membuat kinerja *delivery service* yang dilakukan oleh Kantor Cabang Utama JNE Bandung menjadi menurun. Rekomendasi dari penelitian ini untuk perusahaan adalah melakukan optimalisasi rute pengiriman menggunakan data historis, data *real-time*, hingga analisis prediktif untuk mengidentifikasi pola lalu lintas dan dapat melakukan pengiriman pada waktu yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kinerja, *Delivery Service*, Pengiriman Barang, Ramadan, Kantor Cabang Utama JNE Bandung

ABSTRACT

The PPKM period encourages people to visit marketplaces, e-commerce platforms, and online shops, spending around 4.7 hours per day scrolling through various product variants to make transactions. During Ramadan and Eid al-Fitr, online shopping activities become a trend and drive high shipping and delivery rates. However, this is not matched by the delivery service performance at the JNE Bandung Main Branch Office, which received quite a lot of bad ratings during Ramadan 2024. This study aims to reveal and analyze the delivery service performance carried out by the JNE Bandung Main Branch Office during Ramadan. This research uses a quantitative descriptive approach and an accidental sampling technique. The sample consists of consumers who have used delivery services through the JNE Bandung Main Branch Office during Ramadan, totaling 300 respondents and assessed by questionnaires and short interviews. The results of the study state that the JNE Bandung Main Branch Office has implemented good delivery service performance, with an average rating of 3.75, represented by many consumers who agree with each dimension studied. This research shows that although people have a habit of shopping online and sending goods during Ramadan, which increases the volume of goods sent, it does not negatively affect the delivery service performance carried out by the JNE Bandung Main Branch Office. The recommendation from this research for the company is to optimize delivery routes using historical data, real-time data, and predictive analysis to identify traffic patterns and make deliveries at more optimal times.

Keywords: *Performance, Delivery Service, Shipping of Goods, Ramadan, JNE Bandung Main Branch Office*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penyusunan penelitian akhir dengan judul **“Kinerja *Delivery Service* di Kantor Cabang Utama JNE Bandung selama Ramadan”** dapat selesai tepat waktu. Penelitian akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Proyek Akhir ini tidak akan selesai tanpa pihak-pihak di sekeliling penulis yang senantiasa mendukung dan membantu segenap hati. Oleh sebab itu, penulis secara khusus menyampaikan rasa terima kasih kepada beberapa insan berikut.

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CHE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M. Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM. Par., CEE., selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. R. Kuserdyana, M.Pd, CIQaR, selaku pembimbing yang memberikan banyak sekali arahan, kritik membangun, hingga ilmu baru yang belum pernah penulis dapatkan sebelumnya dalam penyusunan proyek akhir ini.
6. Ibu Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE, selaku pembimbing yang senantiasa memancarkan energi positif yang memperingan pundak penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung, khususnya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah membagikan ilmu akademik maupun non akademik selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

8. Bapak Diaz Maulana Ridwanto, selaku *Human Capital Development* PT JNE Cabang Bandung yang telah membantu menjembatani kebutuhan penulis dengan PT JNE Cabang Bandung.
9. Bapak Reza Rakuti, selaku PIC untuk Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah banyak membantu penulis dan rekan-rekan mengenai administrasi dan segala informasi dari awal pengumpulan TOR hingga pembukuan proyek akhir.
10. Kedua orang tua, adik, dan nenek penulis; yang telah banyak memanjatkan doa dan mendukung kelancaran penulis sejak hari pertama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung hingga saat ini.
11. Teman-teman UPW 2020 A (MBP), khususnya Caca, Dwi, dan Fiqah yang selama empat tahun ini telah berbagi suka-duka dan menghabiskan waktu bersama penulis.
12. Amalina dan Adi, selaku para sahabat baik penulis yang kini tengah menyusuri mimpi mereka masing-masing.
13. Christopher Bangchan, yang telah berkali-kali menyelamatkan hidup penulis dan membawa penulis kembali ke rumah.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan proyek akhir ini masih memperlihatkan banyak ketidaksempurnaan, baik dari segi materi hingga penyajian. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala ketidaksempurnaan yang pembaca temukan, serta penulis turut menyambut baik kritik maupun saran dari pembaca demi kesempurnaan proyek akhir ini. Proyek akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca dan pihak-pihak lain yang terkait.

Bandung, 20 Juni 2024

Salsadilla Aisyah Nur

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Keterbatasan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Jasa Pengiriman Barang	12
2. Kinerja	14
3. <i>Delivery Service</i>	17
B. Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Pendekatan Penelitian	21
B. Objek Penelitian	22
C. Populasi dan Sampling	23
1. Populasi	23

2. Sampling.....	23
D. Metode Pengumpulan Data.....	26
1. Teknik Pengumpulan Data	26
2. Alat Kumpul Data	27
E. Definisi Operasional Variabel	29
F. Analisis Data	31
1. Analisis Deskriptif.....	31
2. Uji Validitas	33
3. Uji Reliabilitas.....	36
G. Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan	68
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	91
A. Simpulan	91
B. Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	106
BIODATA PENULIS.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alokasi Keuangan Dalam Belanja Ramadan 2022.....	2
2. Top Brand Index: <i>Service Category</i> Tahun 2019-2023.....	4
3. Kerangka Pemikiran	20
4. Garis Kontinum	33
5. Jenis Kelamin Responden	39
6. Usia Responden.....	40
7. Pekerjaan Responden.....	41
8. Frekuensi Pengiriman Dan Penerimaan Responden.....	42
9. Asal Dan Tujuan Kiriman Responden.....	43
10. Garis Kontinum Per Pernyataan Dimensi <i>Delivery Time</i>	46
11. Garis Kontinum Dimensi <i>Delivery Time</i>	47
12. Garis Kontinum Per Pernyataan Dimensi <i>Delivery Flexibility</i>	49
13. Garis Kontinum Dimensi <i>Delivery Flexibility</i>	50
14. Garis Kontinum Per Pernyataan Dimensi <i>Delivery Accuracy</i>	52
15. Garis Kontinum Dimensi <i>Delivery Accuracy</i>	53
16. Garis Kontinum Per Pernyataan Dimensi <i>After-Sales Service</i>	55
17. Garis Kontinum Dimensi <i>After-Sales Service</i>	56
18. Garis Kontinum Per Pernyataan Dimensi <i>Order Management</i>	58
19. Garis Kontinum Dimensi <i>Order Management</i>	59
20. Garis Kontinum Per Pernyataan Dimensi <i>Marketing And Communication</i>	61
21. Garis Kontinum Dimensi <i>Marketing And Communication</i>	62
22. Garis Kontinum Per Pernyataan Dimensi <i>E-Information</i>	64
23. Garis Kontinum Dimensi <i>E-Information</i>	65
24. Garis Kontinum Variabel Kinerja <i>Delivery Service</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Komplain Konsumen Kantor Cabang Utama JNE Bandung 2024	5
2. Tabel Perhitungan Jumlah Sampel Menurut Isaac Dan Michael	25
3. Skala Likert Penelitian	28
4. Matriks Operasional Variabel	30
5. Kategori Skala	33
6. Validitas Item Variabel Kinerja <i>Delivery Service</i>	35
7. Reliabilitas Item Variabel Kinerja <i>Delivery Service</i>	37
8. Jadwal Penelitian	38
9. Hasil Penilaian Dimensi <i>Delivery Time</i>	45
10. Hasil Penilaian Dimensi <i>Delivery Flexibility</i>	47
11. Hasil Penilaian Dimensi <i>Delivery Accuracy</i>	51
12. Hasil Penilaian Dimensi <i>After-Sales Service</i>	54
13. Hasil Penilaian Dimensi <i>Order Management</i>	57
14. Hasil Penilaian Dimensi <i>Marketing And Communication</i>	60
15. Hasil Penilaian Dimensi <i>E-Information</i>	63
16. Rekapitulasi Data Temuan Keseluruhan Variabel Kinerja <i>Delivery Service</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Melakukan Penelitian dari Lokasi Penelitian.....	106
2. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	107
3. Bukti Bimbingan Siakad	108
4. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja <i>Delivery Service</i>	109
5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja <i>Delivery Service</i>	110
6. Kuesioner	111
7. Pedoman Wawancara Semi Terstruktur Kepada Responden	117
8. Tabulasi Data.....	118
9. Hasil Turnitin	125
10. Dokumentasi.....	126

DAFTAR PUSTAKA

- Ainanur, & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi , Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 1*(1), 1–14.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Asperindo. (2024). *Daftar Anggota ASPERINDO*. Asperindo.Id. <https://www.asperindo.id/keorganisasian/anggota/>
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. CV Andi Offset.
- Bashori, K. (2023). *Puasa dan Transformasi Spiritual*. Media Indonesia.Com. <https://mediaindonesia.com/opini/566894/puasa-dan-transformasi-spiritual>
- Dinitzen, H. B., & Bohlbro, D. (2013). *Value-Added Logistics in Supply Chain Management*. Academica.
- Fauzi, A. (2018). Kredit macet, NPL dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Pembiayaan. *Jumabis (Jurnal Manajemen Dan Bisnis), 2*, 27–36.
- Febrianti, D., Lestari, D., Salsabela, H., Ardiansyah, M. R., Sa'adah, N., Adeliya, P., Sari, N., Andhika Imanda, R., & Vensca, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan. *Management, and Business Research, 3*(1), 13. www.jember.umla.ac.id
- Febrianto, Y., & Sitinjak, T. J. R. (2017). Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Air Asia. *Business Management Journal, 13*(1). <https://doi.org/10.30813/bmj.v13i1.252>
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, P., Marpaung, R., & Pratiwi, A. (2023). Analisis Persaingan Penggunaan

- Pengiriman Barang dan Jasa Oleh Toko Online di Medan Menggunakan Metode Teori Permainan. *Jurnal Riset Dan Aplikasi Matematika (JRAM)*, 7(1), 23–32. <https://doi.org/10.26740/jram.v7n1.p23-32>
- Habibi, H., & Mardhiyah, A. (2021). Analisa Penerapan Layanan Pickup and Delivery terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Cuci Sepatu Medan). *Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa Medan, X*, 51–68.
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Adi Permadi, L., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Harsongko, L. O., & Juanita, S. (2018). Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Kargo Berbasis Desktop Studi Kasus: PT Cahaya Multitrans Abadi. *IDEALIS: Indonesia Journal Information System*, 1(5), 281–288. <https://jom.fti.budiluhur.ac.id/index.php/IDEALIS/article/view/1017>
- InMobi. (2022). *Building Resilient Brands: Getting Ramadan Rush Ready*. <https://go.inmobi.com/sea-ramadan-2022/>
- Ishak, A. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Belanja Online: Sebuah Studi Tentang Penyebab (Antecedents) dan Konsekuensi (Consequents). *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(2), 141–154. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss2.art1>
- Kominfo. (2021). *Bisnis E-Commerce Semakin Gurih*. Kominfo.Go.Id. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/32999/bisnis-e-commerce-semakin-gurih/0/artikel>
- Lubis, H., & Fitriasa, H. (2021). Pengaruh Layanan Food Delivery Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kuliner O'chicken Pada Masa Covid-19 Ditinjau Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 11–23. <https://doi.org/10.36341/al-amwal.v10i1.198>
- Martono, R. (2015). *Manajemen Logistik Terintegrasi*. PT Ufuk Publishing House.
- Mujahidillah, A. F., & Wibowo, F. E. (2022). Analisis Karakteristik Pelanggan Komplain Terhadap Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 192–198. <http://ojs.uadb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1744>
- Pink, B., Siswanto, D., Mardiansyah, D., Putra, A. M., & Masitoh, S. (2024).

- Ramadan Datang, Roda Ekonomi Berputar Kencang*. Kontan.Co.Id.
<https://fokus.kontan.co.id/news/ramadan-datang-roda-ekonomi-berputar-kencang>
- Pos Indonesia. (2024). *Sejarah PosIND*. Pos Indonesia.Co.Id.
<https://www.posindonesia.co.id/id/pages/sejarah-posind>
- Raco, M.E. M.Sc., D. J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Grasindo PT Gramedia Widiasaranan Indonesia.
- Sari, M., & Arwinda, T. (2015). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pt. Jamsostek Cabang Belawan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 15(1), 28–42.
- Sudewi, S., & Khodijah, K. (2018). Analisis Sistem Informasi Delivery Berbasis Web Mobile Pada Warung Makan Setia Kawan Pringsewu Dalam Upaya Peningkatan Omset Penjualan. *Jurnal AKTUAL*, 16(2), 127–135.
<https://doi.org/10.47232/aktual.v16i2.35>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Sukarnyana, I. W., S, I., M, M., A, M., Suparno, & A., R. (2003). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. UM Press.
- Supriyono, R. (2019). *Manajemen Biaya (Suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis) (Satu)*.
- Syafitri, Y., Yani, M., & Fitriyen, N. A. (2022). Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Size, Dan Leverage Terhadap Pengungkapan Lingkungan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Moderating. *Pareso Jurnal*, 4(4), 975–990.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.
- Top Brand Award. (2023). *Top Brand Index 2019-2023*. Top Brand Award.
https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2023&tbi_index=top-brand&type=brand&tbi_find=jne
- Wandira, L. (2024, April 29). *Volume Pengiriman JNE Terdongkrak Momen Ramadan dan Lebaran 2024*. Kontan.Co.Id.

<https://industri.kontan.co.id/news/volume-pengiriman-jne-terdongkrak-momen-ramadan-dan-lebaran-2024>

Wicaksono, R. B. E. (2023). *Ditopang Tren Belanja Online, Bisnis Jasa Logistik Konsisten Tumbuh*. Solopos.Com. <https://bisnis.solopos.com/ditopang-tren-belanja-online-bisnis-jasa-logistik-konsisten-tumbuh-1585084>

Wiharsono, H. A., Khoerani, A., Marsa, V. U. M., Fitri, A. N., & Nuryati, N. (2022). Pengaruh Layanan Pesan Antar Secara Online Selama Masa Pandemi Terhadap Omzet Penjualan Frozen Food di Kota Cimahi. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 13(01), 997–1004. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/4361>