



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 3, No. 1, 2026

MISTER

**Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research**

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 3, No. 1, 2026

Pages: 540–547

Manajemen Risiko Bisnis Jasa Ekspedisi J&T Express
di Suradadi Kabupaten Tegal

Reza Rizky Armanda, Amirah

Universitas Pancasakti Tegal

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v3i1.3967>

How to Cite this Article

APA : Armanda, R. R., & Amirah. (2025). Manajemen Risiko Bisnis Jasa Ekspedisi J&T Express di Suradadi Kabupaten Tegal. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 3(1), 540 – 547.
<https://doi.org/10.32672/mister.v3i1.3967>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



Manajemen Risiko Bisnis Jasa Ekspedisi J&T Express di Suradadi Kabupaten Tegal

Reza Rizky Armanda^{1*}, Amirah²
Universitas Pancasakti Tegal^{1,2}

Email: rezariski2004@gmail.com; *amirah@upstegal.ac.id

Diterima: 29-11-2025

| Disetujui: 09-12-2025

| Diterbitkan: 11-12-2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of risk management at PT J&T Express Suradadi, Tegal Regency, as one of the branches of an expedition service company with a high level of operational complexity. Daily distribution, package management, and delivery services have the potential to cause various risks, such as operational risks, service risks, risks of late delivery, risks of damaged goods, and risks of customer complaints. This study uses a qualitative descriptive approach through field observations, interviews with operational and customer service employees, and analysis of company documents. The results show that PT J&T Suradadi has implemented risk management measures that include risk identification, measuring the impact and likelihood of risks, and managing risks through standard operating procedures (SOPs), courier training, and package tracking systems. However, there are several risks that still require more attention, especially in the aspects of delay risk mitigation, increasing the accuracy of goods tracking, and responding to customer complaints. This study is expected to be the basis for improving risk management strategies to improve the service quality and operational reliability of PT J&T Express Suradadi in Tegal Regency.

Keywords: Business Risk Management; Expedition Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen risiko pada PT J&T Express Suradadi, Kabupaten Tegal sebagai salah satu cabang perusahaan jasa ekspedisi yang memiliki tingkat kompleksitas operasional tinggi. Aktivitas distribusi, pengelolaan paket, serta layanan pengantaran yang dilakukan setiap hari berpotensi menimbulkan berbagai risiko, seperti risiko operasional, risiko layanan, risiko keterlambatan pengiriman, risiko kerusakan barang, dan risiko keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan, wawancara dengan karyawan operasional dan customer service, serta analisis dokumen perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT J&T Suradadi telah menerapkan langkah-langkah manajemen risiko yang meliputi identifikasi risiko, pengukuran dampak dan kemungkinan risiko, serta pengelolaan risiko melalui standar operasional (SOP), pelatihan kurir, dan sistem pelacakan paket. Namun demikian, terdapat beberapa risiko yang masih memerlukan perhatian lebih, terutama pada aspek mitigasi risiko keterlambatan, peningkatan akurasi pelacakan barang, dan respons terhadap keluhan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan strategi manajemen risiko untuk meningkatkan kualitas layanan dan keandalan operasional PT J&T Express Suradadi di Kabupaten Tegal.

Katakunci: Manajemen Risiko Bisnis; Jasa Ekspedisi

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan bisnis yang bergerak di industri pengiriman barang semakin meningkat. Sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dalam menggunakan jasa pengiriman yang dapat dipercaya dengan kualitas pelayanan yang baik. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan kepentingan konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen (Tjiptono, 2012).

Keberadaan penyediaan jasa pengiriman barang memiliki peran yang strategis untuk meningkatkan kinerja arus barang dari dan ke suatu wilayah. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman adalah sebagai sarana transportasi barang dari tempat asal pengiriman menuju tempat tujuan. Peran sebagai sarana transportasi barang ini meliputi pelayanan dalam penyediaan akses transportasi barang baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh. Pada bisnis jasa pengiriman barang, produsen dan konsumen harus berinteraksi dengan efektif untuk menciptakan nilai superior selama melakukan pembelian jasa. Secara garis besar manusia ingin memenuhi kebutuhannya dengan baik melalui barang maupun jasa (Kotler & Armstrong, 2013).

Ada beberapa pertimbangan pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang, diantaranya adalah kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kepuasan pelanggan. J&T Expres Cabang Suradadi Kab. Tegal adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman yang melayani pengiriman dan penerimaan barang maupun dokumen dari dan berbagai daerah diseluruh indonesia (J&T Suradadi 2025).

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah penerapan fungsi manajerial dalam mengelola risiko, khususnya risiko yang dihadapi oleh organisasi/bisnis, keluarga dan masyarakat. Manajemen risiko juga didefinisikan sebagai strategi yang digunakan untuk menilai dan mengendalikan semua risiko dalam suatu organisasi. Proses manajemen risiko terdiri dari empat fase antara lain: identifikasi risiko, penilaian risiko, pemilihan metode manajemen risiko, serta implementasi dan analisis metode.

Dampak Manajemen Risiko antara lain. Dapat Meminimalisir Kerugian, Meningkatkan Kinerja Bisnis, Menjaga Kepercayaan Konsumen, Meningkatkan Keuntungan Bagi Perusahaan. Tujuan Manajemen Risiko secara umum, manajemen risiko digunakan sebagai dasar dan panduan untuk berpikir dan bertindak untuk memungkinkan perusahaan mengantisipasi bahaya atau kerugian yang mungkin mereka hadapi melalui perhitungan yang akurat dan pertimbangan yang cermat dari berbagai masukan untuk menghindari bahaya dan kerugian.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, (2014) kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan terdapat tiga macam tipe:

1. Will Expectation, merupakan tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen sewaktu menilai kualitas pelayanan tersebut.
2. Should Expectation, merupakan tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima

konsumen.

3. Ideal Expectation, merupakan tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Ketepatan Waktu

Menurut Handoko, (2010) ketepatan waktu merupakan jangka waktu pelanggan memesan produk hingga produk tersebut ubah di pelanggan. Estimasi tiba kedatangan biasanya menjadi patokan para pelanggan untuk mengetahui apakah layanan antar tersebut baik atau tidak. Ada 3 dimensi ketepatan waktu pengiriman yaitu:

1. Ketepatan dalam jasa pengiriman barang
2. Ketepatan dalam menentukan harga
3. Ketepatan dalam menentukan waktu

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tiptono, (2014) kepuasan berasal dari bahasa latin *Satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *Facto* yang berarti melakukan atau membuat Menurut Kotler & Keller, (2013) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumennya akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi maka konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Jenis Risiko PT J&T Express

PT J&T Express dihadapkan pada berbagai jenis risiko, yang secara umum dapat dikelompokkan ke dalam kategori utama yaitu:

1. Risiko Operasional

Risiko Operasional timbul dari kegiatan operasional sehari-hari

- a. Keterlambatan pengiriman: Akibat cuaca buruk, kemacetan, rute tidak efisien atau overload paket.
- b. Kerusakan paket: Karena penanganan yang kurang hati-hati, alat sortasi rusak atau kesalahan petugas.
- c. Kehilangan paket: Saat proses sortir atau pengiriman
- d. Human error: Dalam input data resi, salah rute atau salah alamat.

2. Risiko Layanan Pelanggan (Customer Service Risk)

Risiko yang berhubungan dengan pengalaman pelanggan

- a. Komplain pelanggan meningkat karena keterlambatan, paket rusak atau salah kirim.
- b. Kurangnya transparansi tracking, misalnya status tidak update
- c. Respon customer service lambat, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

3. Risiko Keuangan

Risiko yang memengaruhi kondisi keuangan perusahaan.

- a. Biaya operasional meningkat, seperti BBM, maintenance kendaraan dan gaji kurir.
- b. Ketidakstabilan pendapatan saat volume pengiriman turun

- c. Risiko retur tinggi, meningkatkan biaya penanganan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan studi kasus. Penelitian dilakukan terhadap sejumlah pelanggan jasa ekspedisi J&T Express di wilayah Suradadi, Kabupaten Tegal. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran nyata tentang penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh pelanggan jasa J&T Express dari sisi identifikasi, pengukuran, dan pengelolaan risiko dalam kegiatan usaha mereka.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah disusun secara sistematis dan disebarkan kepada responden secara daring melalui Google Form dan secara langsung kepada pelaku usaha. Kuesioner dibagi ke dalam tiga bagian utama, yaitu:

1. Identifikasi Risiko – mengukur sejauh mana pelaku usaha telah mengenali potensi risiko dalam usaha mereka;
2. Pengukuran Risiko – mengevaluasi frekuensi dan dampak dari risiko-risiko yang terjadi;
3. Pengelolaan Risiko – melihat tindakan atau strategi mitigasi yang telah dilakukan untuk mengatasi risiko tersebut.

Instrumen Penelitian

Instrumen kuesioner terdiri dari 15 butir pernyataan yang menggunakan skala Likert dengan lima kategori jawaban sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju / Tidak Pernah / Sangat Rendah

2 = Tidak Setuju / Jarang / Rendah

3 = Netral / Kadang-kadang / Sedang

4 = Setuju / Sering / Tinggi

5 = Sangat Setuju / Selalu / Sangat Tinggi

Pernyataan dalam kuesioner dirancang untuk mencerminkan dimensi risiko yang dihadapi oleh pelanggan jasa ekspedisi J&T Ekspres.

Analisis Data

Metode analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata dari setiap indikator resiko. Hasil dari kuisoner kemudian dikategorikan ke dalam rentang nilai sebagai berikut:

Kategori Resiko	Rentang Nilai
Sangat Setuju	41-50
Setuju	31-40
Netral	21-30
Tidak Setuju	11-20
Sangat Tidak Setuju	0-10

Analisis ini bertujuan agar mengetahui sejauh mana kesadaran dan kesiapan pelanggan jasa ekspedisi J&T Express dalam menghadapi risiko yang mungkin terjadi. Selain itu, hasil ini juga dianalisis secara naratif untuk mengidentifikasi pola dan strategi umum yang digunakan oleh responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner terhadap pelanggan jasa ekspedisi J&T Ekpress di wilayah Suradadi, diperoleh rekapitulasi skor rata-rata dari 15 indikator risiko yang dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama: identifikasi risiko, pengukuran risiko, dan pengelolaan risiko. Skor dihitung berdasarkan skala Likert 1–5 yang mencerminkan tingkat kesadaran dan respons pelaku usaha terhadap risiko usaha yang mereka hadapi.

Tabel 1 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata per Aspek Risiko Jasa Ekspedisi J&T Ekpress

No	Aspek Risiko	Nilai Rata-rata
1.	Risiko keterlambatan pengiriman barang saat menggunakan J&T	40
2.	Risiko kerusakan barang saat pengiriman	30
3.	Risiko kehilangan barang saat pengiriman	10
4.	Risiko sistem pelacakan barang	20
5.	Sistem keamanan barang	30
6.	Keterlambatan pengiriman oleh kurir	30
7.	Dampak kerusakan barang	30
8.	Kesalahan pengiriman	30
9.	Kepuasan terhadap J&T	30
10.	Tingkat risiko tinggi	30
11.	Kompensasi kerusakan atau kehilangan barang	40
12.	Customer service menyelesaikan masalah pengiriman	40
13.	Proses pengajuan atau klaim kerusakan barang	30
14.	Mengurangi risiko pengiriman	40
15.	Menggunakan J&T meskipun pernah mengalami masalah pengiriman	40

Tabel 2 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Risiko

Kategori Risiko	Rentang Nilai	Jumlah Aspek	Persentase
Sangat Setuju	41-50	0	0
Setuju	31-40	5	33,33%
Netral	21-30	8	53,33%
Tidak Setuju	11-20	1	6,67%
Sangat Tidak Setuju	0-10	1	6,67%
Total		15 Aspek	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner terhadap pelanggan jasa ekspedisi J&T Express di wilayah Suradadi, diperoleh skor rata-rata dari 15 indikator risiko yang mencerminkan tingkat persepsi pelanggan terhadap risiko yang mereka hadapi selama menggunakan layanan pengiriman. Penilaian menggunakan skala Likert 1–5 yang kemudian dikonversi ke rentang nilai 0–50 untuk memudahkan interpretasi tingkat risiko. Indikator-indikator tersebut dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama, yaitu identifikasi risiko, pengukuran risiko, dan pengelolaan risiko. Hasil ini memberikan gambaran tingkat kesadaran dan respons pengguna terhadap berbagai potensi risiko yang muncul dalam proses pengiriman barang.

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar indikator risiko memperoleh skor pada rentang nilai 30, yang

menunjukkan bahwa pelanggan cenderung berada pada kategori “Netral” terhadap risiko yang mereka alami. Risiko-risiko yang termasuk dalam kategori ini antara lain kerusakan barang, keamanan barang, kesalahan pengiriman, keterlambatan, serta kepuasan terhadap layanan J&T. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat risiko, pelanggan menilai bahwa frekuensi atau dampaknya masih dalam batas yang dapat diterima. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang memperoleh skor lebih tinggi, yaitu risiko keterlambatan (40), kompensasi kerusakan atau kehilangan barang (40), layanan customer service (40), serta kecenderungan pelanggan tetap menggunakan J&T meskipun pernah mengalami masalah (40). Nilai ini menunjukkan bahwa pelanggan “Setuju” bahwa aspek-aspek tersebut merupakan bagian penting dari pengalaman pengiriman mereka dan memberikan pengaruh kuat terhadap persepsi risiko.

Selanjutnya, rekapitulasi pada Tabel 2 menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang masuk kategori “Sangat Setuju” dengan rentang nilai 41–50. Sebanyak 5 aspek (33,33%) masuk kategori “Setuju”, menunjukkan bahwa pelanggan cukup merasakan adanya risiko atau faktor penting yang mempengaruhi layanan. Sebanyak 8 aspek (53,33%) berada pada kategori “Netral”, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar risiko dianggap tidak terlalu dominan atau tidak terlalu merugikan bagi pelanggan. Sementara itu, masing-masing satu indikator masuk kategori “Tidak Setuju” (11–20) dan “Sangat Tidak Setuju” (0–10), yang berarti sebagian kecil risiko dianggap sangat rendah atau hampir tidak dirasakan pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi risiko pelanggan terhadap layanan J&T Express berada pada tingkat sedang, di mana mayoritas risiko berada pada kategori netral. Namun terdapat beberapa aspek penting yang mendapat perhatian lebih, terutama terkait dengan ketepatan waktu, penanganan masalah, dan proses kompensasi. Temuan ini menjadi dasar bagi J&T Express dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek-aspek yang memperoleh nilai tinggi karena dianggap memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner terhadap pelanggan J&T Express di wilayah Suradadi, dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko pelanggan terhadap layanan pengiriman berada pada tingkat sedang. Sebagian besar indikator risiko berada pada kategori Netral, yang menunjukkan bahwa pelanggan menyadari adanya potensi masalah dalam proses pengiriman, tetapi menilai bahwa risiko tersebut masih dapat diterima dan tidak terlalu merugikan. Meski demikian, terdapat beberapa aspek yang memperoleh skor lebih tinggi, seperti keterlambatan pengiriman, proses kompensasi, penanganan oleh customer service, serta keputusan pelanggan tetap menggunakan J&T meskipun pernah mengalami masalah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut dianggap penting dan sangat mempengaruhi pengalaman pelanggan.

Selain itu, hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang mencapai kategori Sangat Setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat risiko yang dirasakan pelanggan belum masuk kategori kritis. Namun demikian, adanya lima indikator yang masuk kategori Setuju menandakan bahwa masih terdapat area layanan yang perlu mendapat perhatian khusus. Secara keseluruhan, J&T Express dinilai mampu memberikan layanan yang cukup stabil, tetapi masih memiliki ruang perbaikan terutama dalam hal ketepatan waktu dan proses penanganan komplain atau masalah pengiriman.

SARAN

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan rekomendasi bagi J&T Express, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan:

1. Meningkatkan ketepatan waktu pengiriman. Mengingat keterlambatan menjadi salah satu aspek risiko dengan nilai tinggi, J&T perlu memperbaiki sistem distribusi, penjadwalan, dan monitoring agar pengiriman dapat lebih konsisten tepat waktu.
2. Memperbaiki sistem penanganan keluhan dan klaim. Proses kompensasi dan pelayanan customer service memperoleh skor tinggi, sehingga J&T disarankan mempercepat proses penyelesaian klaim, meningkatkan responsivitas, serta memberikan solusi yang lebih efektif bagi pelanggan.
3. Mengoptimalkan sistem pelacakan (tracking). Risiko terkait sistem pelacakan masih dirasakan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan akurasi update lokasi paket dan notifikasi real-time dapat mengurangi ketidakpastian selama proses pengiriman.
4. Meningkatkan keamanan dan kualitas penanganan barang. Aspek risiko kerusakan dan kehilangan barang masih berada pada kategori sedang. Peningkatan SOP penanganan paket, pelatihan petugas, dan pengawasan dapat menekan risiko tersebut.
5. Memberikan edukasi kepada pelanggan. Memberikan informasi yang jelas terkait estimasi waktu pengiriman, prosedur klaim, dan fitur layanan dapat meningkatkan kepercayaan dan mengurangi kesalahpahaman yang berpotensi menimbulkan persepsi risiko.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan J&T Express dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi risiko yang dirasakan pelanggan, serta memperkuat kepercayaan pengguna dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. & Armstrong. G. (2013) prinsip Pemasaran. Edisi 12 Jakarta: Erlangga Ilmiah IPMB)
- Kotler, P. & Keller. L. K. (2013). Manajemen Pemasaran. Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Handoko, H. B Toko Online (2010). Cara Mudah Membangun Blog Jakarta Salemba Empat
- Tjiptono, F. (2012) Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta:CV. Andi Offise.
- Tiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian. Edisi Pertama. Yogyakarta:CV. Andi Offise
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi, Vol.7 No. 2: Hal 113-125.
- Mauludin, Hanif. (2013). Marketing Research:Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Payne, A. (2001). The Essence Of Service Marketing. New York:Prentice Hal, Inc.
- Sakti, B,J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan J&T Express Kota Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Abidin, A. Z., Poniwati, A., Negoro, B. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Go-Jek Di Surabaya. Jurnal Manajemen Branchmark, Vol.3 No.3: Hal 826-837.

- Aminah, Rafani, Y., Hariani. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*. Vol 17, No. 2.
- Apriani, M. (2011). Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi Kasus pada Komsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang). Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. Magistra.
- Ariani, D. (2013). Analisis Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Industri Kecil Dan Menengah Makanan Olahan Khas Padang Sumatera Barat). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 10(2), 132-141