



Pengaruh Practices Human Resource Management Dan Employee Service Quality Terhadap Competitive Advantage Dimediasi Employee Engagement Pada Jne Area Cikarang

Restu Amelia¹, Retno Purwani Setyaningrum²

^{1,2}, Manajemen, Universitas Pelita Bangsa

Abstract

Received: 10 April 2023

Revised: 21 April 2023

Accepted: 18 Mei 2023

Competitive Advantage, namely the ability gained through roles and resources to outperform an organization/company of a similar nature, and keep the company active and developing so that it is superior to its competitors. With the intense competition requires a company to be more competitive. This study aims to analyze human resource management practices and employee service quality on competitive advantage mediated by employee engagement in the JNE Cikarang area. This study found a comprehensive analysis of competitive advantage. The method used in this study uses the SmartPLS Version 3.0 application. Analysis of the 87 respondents in this study used cluster random sampling method. This study resulted that the practice of human resource management and employee service quality had no effect on competitive advantage, furthermore there was a significant positive effect between employee engagement on competitive advantage in the JNE Cikarang Area. The final results of this study reveal that human resource management practices have a positive effect on competitive advantage through employee engagement, as well as employee service quality have a positive effect on competitive advantage through employee engagement.

Keywords: *Competitive Advantage, Human Resource Management Practices, Employee Service Quality, Employee Engagement*

(*) Corresponding Author: restumeliaa@mhs.pelitabangsa.ac.id

How to Cite: Amelia R, & Setyaningrum R.P. (2023). Pengaruh Practices Human Resource Management Dan Employee Service Quality Terhadap Competitive Advantage Dimediasi Employee Engagement Pada Jne Area Cikarang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8089703>

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis saat ini semakin ketat, hal ini mengakibatkan tantangan baru bagi perusahaan yang harus dihadapi setiap saat. Dalam ekonomi global saat ini, perusahaan berkompetisi dalam bertahan serta menjadi yang paling baik di bidangnya. Hal ini juga berlaku untuk jasa kurir yang mengantarkan barang. Pengiriman barang atau jasa kurir saat ini semakin meningkat karena bisnis online semakin berkembang. Perkembangan internet bisnis online semakin luas dan akan menjadi tren kehidupan yang nyaman di masa depan (Satriani, 2018).

Bisnis online membutuhkan layanan pengiriman/kurir sebagai bagian yang tidak terpisahkan. Keberadaan jasa pengiriman/kurir dapat memenuhi kebutuhan para pelaku bisnis karena mampu mengantarkan barang ke pelanggan yang dekat dengan lokasi perusahaan dan jauh dari wilayah operasi perusahaan, yang memperluas cakupan operasi dinamika pasar, yang otomatis meningkatkan keuntungan perusahaan.

Competitive Advantage merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk bersaing dan mempertahankan kelangsungan hidupnya menggunakan sumber daya



yang tersedia untuk bersaing dan membedakan diri dari para pesaingnya. Keunggulan kompetitif bisa dibuat melalui praktik manajemen sumber daya manusia yang berasal dari faktor internal. (Irmawati, 2018). Perusahaan yang memanfaatkan kemampuan internalnya dan menetralkan ancaman serta mencegah kerentanan internalnya memiliki lebih banyak peluang untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dibandingkan para pesaingnya (Setyaningrum & Muafi, 2022).

Perusahaan jasa di Indonesia yang bergerak dalam industri ekspres sangat beragam, antara lain JNE, J&T, Si Cepat, Pos Indonesia, dan lain sebagainya. Di JNE sendiri, jika dilihat dari market share jasa kurir yang terjadi selama 3 tahun terakhir, ia selalu lebih unggul dibandingkan pesaingnya. Namun pada tahun 2022, ia hanya selisih 0,7% dengan salah satu pesaingnya. Maka untuk mempertahankan eksistensinya, JNE harus mampu mengembangkan keterampilan, kemampuan dan pengetahuannya agar tetap kompetitif saat menghadapi sebuah persaingan.

Tingkat persaingan dapat dilihat dari segi kepemilikan sumber daya manusia yang unggul sebagai aset karena dapat memberikan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan bagi perusahaan. Isu terkait sumber daya manusia menjadi dasar bagi kelangsungan hidup perusahaan di era globalisasi.

Practices Human Resource Management dapat menciptakan keunggulan kompetitif yang akan menguntungkan perusahaan dalam waktu yang relatif sangat panjang. Peneliti sebelumnya (Obeidat & Tawalbeh, 2018) menyatakan dalam penelitiannya, terdapat pengaruh yang signifikan antara praktik SDM dengan keunggulan kompetitif. Berbeda dengan peneliti sebelumnya, (Cinda, 2021) mengungkapkan bahwa praktik manajemen SDM memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap keunggulan kompetitif.

Mengingat semakin pentingnya peran layanan, maka tidak heran jika isu layanan sangat diperhatikan khususnya pada bidang jasa salah satunya industri kurir. Dengan adanya layanan yang berkualitas, maka perusahaan dapat menghadapi tantangan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Peneliti sebelumnya, (Dewi & Karyono, 2019) mengungkapkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap keunggulan kompetitif. Berbeda dengan peneliti sebelumnya, (Rahayu, 2021) mengungkapkan kualitas layanan karyawan berdampak negatif terhadap keunggulan kompetitif yang artinya kualitas layanan karyawan tidak dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif secara langsung.

Employee engagement adalah sebuah tingkat, dimana seorang karyawan berpartisipasi aktif dan berkontribusi pada organisasi/perusahaan (Panjaitan, 2018). Perusahaan yang memiliki karyawannya untuk terlibat langsung dalam pekerjaannya, artinya karyawan tersebut mengerahkan seluruh kemampuan yang karyawan itu miliki untuk pekerjaannya. Peneliti sebelumnya (Elistia et al., 2020) yang mengungkapkan bahwa keterlibatan karyawan berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif. Peneliti (Rolyana et al., 2018) juga mengungkapkan bahwa keterlibatan karyawan dapat dijadikan sumber keunggulan kompetitif.

Sebagai perusahaan yang diperhadapkan dengan dinamika pasar serta persaingan yang semakin ketat, JNE memerlukan dukungan SDM yang handal dan memiliki kualitas pelayanan karyawan yang baik agar JNE menjadi perusahaan yang unggul di bidang jasa kurir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh praktik manajemen sumber manusia dan juga kualitas pelayanan karyawan terhadap keunggulan kompetitif dimediasi keterlibatan karyawan pada JNE Area Cikarang. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan JNE Area Cikarang sebanyak 669 karyawan, sedangkan sampel penelitian ini dibuat dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 97 responden. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *cluster sampling* secara acak yang terdiri dari karyawan JNE Area Tambun, Sukatani, Setu, Cikarang Timur, dan Cibarusah.

Teknik pengumpulan data melalui pengisian data berupa kuesioner dengan penilaian model Skala Likert berupa *checklist* menggunakan media *google form*. Skala Likert disini terdiri dari beberapa pertanyaan untuk mengukur perilaku individu. Dalam survei ini, responden dapat membuat pernyataan dengan menjawab satu pertanyaan yang setiap jawaban memiliki seperangkat kriteria yang unik. Kriteria kelayakan tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 1. Bobot Nilai Skala Likert

No.	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Penelitian ini diolah dengan menggunakan *software* olah data SmartPLS versi 3.0. Analisa pada SmartPLS dilakukan dalam 3 (tiga) langkah, yang terdiri dari:

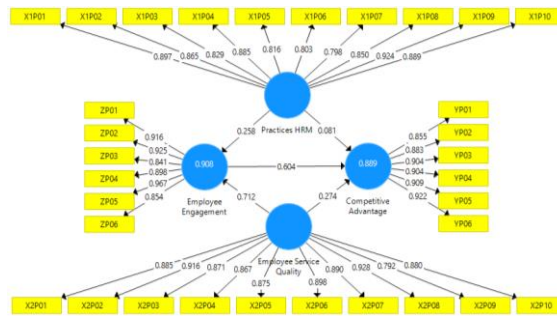
1. Analisa *outer* model guna menguji validitas serta reliabilitas suatu data, yang akan menghasilkan *output* korelasi antara variabel laten dengan indikator-indikatornya.
2. Analisa *inner* model guna menguji sebab akibat antar variabel laten, yang diketahui dari besarnya nilai *R-square*.
3. Uji hipotesis guna menguji hipotesis tersebut bisa diterima atau tidak dengan menggunakan metode *path coefficient*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode analisis ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dari SmartPLS 3.0.

1. Analisa *outer model*

Rancangan *path outer model* berfungsi guna menghubungkan variabel independent, mediasi, dan juga dependent. Rancangan *path outer model* pada penelitian ini divisualisasikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Path Outer Model

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2023

a. Uji Validitas

1) Validitas Konvergen

Indikator penelitian akan dianggap valid apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,7 pada setiap instrumennya. Apabila *outer loading* < 0,7, maka instrumen tersebut harus di hapus. Dari hasil Gambar 1. dapat diperoleh data untuk *outer loadings* yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Outer Loadings

Variable	Indicator	Outer Loadings	Results
Practices HRM (X1)	X1P01	0.897	Valid
	X1P02	0.865	Valid
	X1P03	0.829	Valid
	X1P04	0.885	Valid
	X1P05	0.816	Valid
	X1P06	0.803	Valid
	X1P07	0.798	Valid
	X1P08	0.850	Valid
	X1P09	0.924	Valid
	X1P10	0.889	Valid
Employee Service Quality (X2)	X2P01	0.885	Valid
	X2P02	0.916	Valid
	X2P03	0.871	Valid
	X2P04	0.867	Valid
	X2P05	0.875	Valid
	X2P06	0.898	Valid
	X2P07	0.890	Valid
	X2P08	0.928	Valid
	X2P09	0.792	Valid
	X2P10	0.880	Valid
Competitive Advantage (Y)	YP01	0.855	Valid
	YP02	0.883	Valid
	YP03	0.904	Valid
	YP04	0.904	Valid
	YP05	0.909	Valid
	YP06	0.922	Valid
Employee Engagement (Z)	ZP01	0.916	Valid
	ZP02	0.925	Valid
	ZP03	0.841	Valid
	ZP04	0.898	Valid
	ZP05	0.967	Valid
	ZP06	0.854	Valid

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2023

Merujuk pada tabel 2, bisa diketahui bahwa semua indikator sudah memenuhi nilai validitas konvergen karena mempunyai nilai *outer loading* > 0,7 sehingga seluruh indikator dikatakan valid yang artinya dapat digunakan untuk analisa lebih lanjut.

2) Kelayakan Diskriminatif

Nilai kelayakan diskriminan ialah nilai *cross-loading* yang dirancang guna menetapkan apakah konstruk mempunyai kekuatan diskriminatif yang cukup. Untuk menentukan validitas diskriminan ini bisa diamati dari *Average Variance Extracted (AVE)*. Diskriminan validitas atau nilai korelasi dikatakan *achievable* atau valid apabila memiliki nilai *AVE* > 0,5, dan nilai korelasi dikatakan tidak valid apabila nilai *AVE* < 0,5 (Laksono & Wardoyo, 2019). Hasil *AVE* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2023

Tabel 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Practices HRM</i>	0.734
<i>Employee Service Quality</i>	0.776
<i>Competitive Advantage</i>	0.804
<i>Employee Engagement</i>	0.812

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Suatu variabel yang memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Composite Reliability* memiliki nilai > 0,7 dan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Laksono & Wardoyo, 2019). Semakin tinggi nilai yang didapat, maka semakin baik pula variabel tersebut.

Tabel 4. *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Results
<i>Practices HRM</i>	0.965	0.959	Reliabel
<i>Employee Service Quality</i>	0.972	0.968	Reliabel
<i>Competitive Advantage</i>	0.961	0.951	Reliabel
<i>Employee Engagement</i>	0.963	0.953	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2023

Merujuk pada tabel 4., bisa diambil kesimpulan bahwa nilai *composite reliability* semua konstruk > 0,7 dan *cronbach's alpha* semua konstruk > 0,6 yang berarti semua konstruk memenuhi kriteria *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Artinya, semua konstruk sesuai dengan kriteria yang ada dan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.

2. Analisa Inner Model

Analisa *Inner Model* dapat dinilai melalui uji *R-Square*. Berikut merupakan nilai *R-Square* penelitian ini:

Tabel 5. *R-Square*

Variabel	R Square	R Square Adjusted
<i>Competitive Advantage</i>	0.889	0.885

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2023

Berdasarkan tabel 5. diatas, dihasilkan nilai *R-Square*, yakni 0.889, yang artinya pengaruh variabel *practices human resource management* (X1), *employee service quality* (X2), dan *employee engagement* (Z) terhadap *competitive advantage* (Y) memberi nilai sebesar 0.885, dengan interpretasi bahwa variabel konstruk *competitive advantage* dapat dijelaskan oleh variabel *practices human resource management*, *employee service quality*, dan *employee engagement* dengan variabel *employee engagement* sebagai variabel mediasi antara *practices human resource management* dan *employee service quality* terhadap *competitive advantage* dengan presentase yaitu sebesar 88,9%. Lalu sisanya, yakni 11,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

3. Uji Hipotesa

Uji hipotesis ini dapat dilihat pada tabel *path coefficient* yang berfungsi untuk pengujian suatu hipotesis antara dapat diterima atau hipotesis tersebut ditolak. *path coefficient* yaitu sebesar $\alpha=5\%$, $t=1,96$. Apabila t-statistik memiliki nilai $> 1,96$ serta *p-values* $< 0,05$, maka hipotesis tersebut memberi pengaruh atau H_0 ditolak serta H_a diterima. Dan sebaliknya, apabila t-statistik memiliki nilai $< 1,96$ serta *p-values* $> 0,05$, artinya hipotesis tidak memberi pengaruh atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 6. *Path Coefficient*

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<i>Practices HRM -> Competitive Advantage</i>	0.081	0.084	0.176	0.460	0.646
<i>Employee Service Quality -> Competitive Advantage</i>	0.274	0.278	0.144	1.904	0.058
<i>Employee Engagement -> Competitive Advantage</i>	0.604	0.594	0.131	4.603	0.000

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2023

a. Pengaruh *practices human resource management* terhadap *competitive advantage*

Besarnya koefisien parameter t-statistik untuk variabel *practices human resource management* (X1) terhadap *competitive advantage* (Y) memiliki nilai $0,460 <$ dari $1,96$, dan nilai *p-values* sebesar $0,646 >$ dari

0,05. Oleh karena itu, hipotesis pertama dinyatakan **tidak berpengaruh** atau dapat dinyatakan bahwa **Ho1 diterima dan Ha1 ditolak**

- b. Pengaruh *employee service quality* terhadap *competitive advantage*

Besarnya koefisien parameter t-statistik untuk variabel *employee service quality* (X2) terhadap *competitive advantage* (Y) memiliki nilai 1,904 < dari 1,96, dan nilai *p-values* sebesar 0,058 > dari 0,05. Maka, hipotesis kedua dinyatakan **tidak berpengaruh** atau dapat dinyatakan bahwa **Ho2 diterima dan Ha2 ditolak**.

- c. Pengaruh *employee engagement* terhadap *competitive advantage*

Besarnya koefisien parameter t-statistik untuk variabel *employee engagement* (Z) terhadap *competitive advantage* (Y) memiliki nilai 4,603 > dari 1,96, dan nilai *p-values* sebesar 0,000 < dari 0,05. Maka, hipotesis ketiga dinyatakan **berpengaruh** atau dapat dinyatakan bahwa **Ho3 ditolak dan Ha3 diterima**.

Untuk menguji hipotesa antara variabel *practices human resource management* (X1) terhadap *competitive advantage* (Y) dimediasi *employee engagement* (Z), dan *employee service quality* (X2) terhadap *competitive advantage* (Y) dimediasi *employee engagement* (Z) maka dilakukan uji *bootstrapping* dengan hasil sebagai berikut:

Sumber: Output SmartPLS 3.0, 2023

Tabel 4. Special Indirect Effects

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Practices HRM -> Employee Engagement -> Competitive Advantage	0.156	0.157	0.070	2.219	0.027
Employee Service Quality -> Employee Engagement -> Competitive Advantage	0.430	0.418	0.115	3.728	0.000

- d. Pengaruh *practices human resource management* terhadap *competitive advantage* dimediasi *employee engagement*

Besarnya koefisien parameter t-statistik untuk variabel *practices human resource management* (X1) terhadap *competitive advantage* (Y) melalui *employee engagement* (Z) sebesar 2,219 lebih besar dari 1,96, dan *p-values* sebesar 0,027 lebih kecil dari 0,05. Maka, hipotesis keempat dinyatakan **berpengaruh** atau dapat dinyatakan **Ho4 ditolak dan Ha4 diterima**.

- e. Pengaruh *employee service quality* terhadap *competitive advantage* dimediasi *employee engagement*

Besarnya koefisien parameter t-statistik untuk variabel *employee service quality* (X2) terhadap *competitive advantage* (Y) melalui *employee engagement* (Z) sebesar 3,728 lebih besar 1,96, dan *p-values* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. maka, hipotesis kelima dinyatakan **berpengaruh** atau dapat dinyatakan **Ho5 ditolak dan Ha5 diterima**.

KESIMPULAN

Practices human resource management tidak berpengaruh terhadap competitive advantage pada JNE Area Cikarang, hal ini dikarenakan beberapa faktor yang membuat karyawan merasa bahwa penempatan karyawan tidaklah sesuai dengan kemauan mereka serta kurang adanya pelatihan yang di sediakan untuk para karyawan. Employee service quality tidak berpengaruh terhadap competitive advantage pada JNE Area Cikarang, hal ini dikarenakan beberapa faktor yang membuat karyawan merasa bahwa mereka belum terbiasa untuk menyesuaikan teknologi yang ada. Employee engagement berpengaruh secara positif yang signifikan terhadap competitive advantage, karena dengan adanya keterlibatan karyawan yang tinggi, maka dapat membuat perusahaan unggul dalam persaingan.

Practices human resource management berpengaruh secara tidak langsung terhadap competitive advantage melalui employee engagement pada JNE Area Cikarang, hal ini terbukti bahwa tidak hanya selain memperkuat praktik manajemen sumber daya manusia, maka keterlibatan karyawan sangat diperlukan untuk dapat memperoleh keunggulan kompetitif. Employee service quality berpengaruh secara tidak langsung terhadap competitive advantage melalui employee engagement pada JNE Area Cikarang, hal ini terbukti bahwa untuk memperoleh keunggulan kompetitif di bidang jasa khususnya, maka perusahaan tidak hanya memaksimalkan kualitas pelayanan karyawannya saja, tetapi keterlibatan karyawan juga sangat penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. dan. (2013). *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi* (Cetakan Ke). Rajawali.
- Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Bhardwaj, R. (2008). *Unit-III: Competency*. indianmba.co.
- Cinda, A. (2021). Analisis Hubungan Pratek Manajemen Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja pada PT BPR Bank Boyolali (PERSERODA) untuk Mencapai Keunggulan Bersaing. In *Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB SURAKARTA.
- Dharmendra Trivedi , Atul Bhatt , Mayank Trivedi, P. V. P. (2021). Assessment of e-service quality performance of university libraries. *Digital Library Perspectives*, 37(4), 384–400. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/DLP-07-2020-0072>
- Elistia, Danes Jaya Negara, T. K. (2021). Study on Employee Engagement at the Institute for Information Technology and Business “ELTIBIZ” Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 2(1), 53–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.37304/jem.v2i1.2659>
- Elrehail, H. et al. (2020). Employee satisfaction , human resource management practices and competitive advantage. *European Journal of Management and Business Economics*, 29(2), 125–149. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-01-2019-0001>
- Kusumadewi, R. N., & Karyono, O. (2019). Impact of Service Quality and Service Innovations on Competitive Advantage in Retailing. *Budapest International*

- Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 2(2), 366–374. <https://doi.org/10.33258/birci.v2i2.306>
- Laksono, B. F. W., & Wardoyo, P. (2019). Pengaruh Work Life Balance, Kepuasan Kerja dan Work Engagement terhadap Turnover Intention dengan Mentoring sebagai Variabel Moderating pada Karyawan Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 17. <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/jreb.v12i1.1525>
- Mangasa Panjaitan. (2018). Peran Keterlibatan dan Partisipasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 52–60.
- Obeidat, B., & Tawalbeh, H. F. (2018). The Relationship between Human Resource Management (HRM) Practices, Total Quality Management (TQM) Practices and Competitive Advantages. *Canadian Center of Science and Education*, 12(11), 17–34. <https://doi.org/10.5539/mas.v12n11p17>
- Puspitawati, N. M. D., & Yuliawan, A. K. (2019). Role of Employee Engagement on Work Satisfaction Regarding Employee Services Quality At the Grand Santhi Hotel Denpasar. *Review of Management and Entrepreneurship*, 2(1), 1–16. <https://doi.org/10.37715/rme.v2i1.954>
- R. Irmawati. (2018). *Analisis Penerapan Audit Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan pada PT. JNE CABANG SURABAYA*.
- Rahayu, A. P. V. P. D. M. D. M. (2021). The Effect of Product Innovation and Service Quality on Competitive Advantage Mediated By Company Image (Study At PT. Toyota Astra Motor in Malang Raya). *International Journal of Business, Economics and Law*, 24(4), 148–154.
- Rolyana, R., Prasetio, F., Hutagalung, A. P., & Stimson, S. (2018). Optimalisasi Kinerja: Partisipasi Karyawan Dalam Keterlibatan Karyawan Dan Budaya Organisasi Spiritualitas. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 99–108. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2370>
- Sandi, Q., Syukri, A., & Anwar US, K. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Kajian Pendidikan Islam Dan Studi Islam*, 2(2), 63–84.
- Saputra, M. A. W. (2022). Comparisional Analysis of Difference Strategies, Service Quality, Competitive Advantages of Pos Indonesia and JNE Sukabumi Regency. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2), 786–792.
- Satriani. (2018). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang jalur nugraha ekakurir (jne) cabang jambi. *Ekonomi*.
- Setyaningrum, R. P., & Muafi, M. (2022). The effect of creativity and innovative behavior on competitive advantage in womenpreneur. *SA Journal of Human Resource Management*, 20, 1–9. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v20i0.2069>
- Tulim, A. (2019). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada PT Tirtayasa Sukses Makmur Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(1), 68. <https://mediakonsumen.com/2018/05/14/sur>
- Zulkifli, Muhammad Arif, Zulfadli Hamzah, D. A. L. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif di (BMT) Al-Ittihad Pekanbaru. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5(2), 300–310. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v21i1.46377>