

DAFTAR PUSTAKA

- Almassawa, S. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, Vol 6. No (3), hlm 69-84. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i3.y2018.p69-84>
- Ansori. (2015). Pengertian Citra Perusahaan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, Vol 3 (April), hlm 49–58.
- Artati, Sri Ernawati. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Program Studi Manajemen, S. T. I. E. B. Vol 7. No (2), hlm 107–115.
- Astrid Tiara Murti, Budi Prasetya, I. N. (2017). The Influence Of Brand Image, Price Perception, And Service Quality On Customer’s Loyalty Of “Pos Express” With Customers’ Satisfaction As Intervening Variable (A Case Studi At Semarang Processing Centre). *JOBS (Jurnal Of Business)*. Vol 3. No (2), hlm 117–134. <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/jobs/article/view/1476>.
- Augesty Ferdinand, 2015. *Metode Penelitian Manajemen dengan SEM: Pedoman Penelitian untuk Skripsi. Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Bahri, S, & Z. . (2015). *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-AMOS*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Byrne, B. M. 2020. *Structural Equation Modeling with AMOS*. London: Routledge.
- Catherine, Mukti, A. H. (2022). The Influence of Price, Quality of Service, Advancement and Customer Satisfaction on Customer Loyalty J&T Express Summarecon Bekasi. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, Vol 7. No (3), hlm 171–180. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i1.300>
- Dewi, A. S., & Hidayat, R. (2021). *Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan J & T Cabang Padang*. Vol 3. No (12), hlm 695–713.
- Elen, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core IT*, Vol. 8. No (1), hlm 142–155.
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, Vol 14. No(2), hlm 290–293. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Husnu Abadi (ed.); Cetakan I). CV. Pustaka Ilmu Grup Yogyakarta.
- Harga et al. (2016). *Pengaruh harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Pada PT.Pos*.
- Haryono, S., dan Wardoyo, P. 2015. *Structural Equation Modeling Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00*. Bekasi: Badan Penerbit PT Intermedia Personalia Utama.
- Imelda Aprileny, A. R. (20 Desember 2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.(Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*, 60-76.
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner*, Vol 6. No(2), hlm 2101–2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>
- Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid2*. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Krisnanto, A., & Yulianthini, N. N. (2021). *Pengaruh nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa gojek di kota singaraja*. Vol 3. No (1), hlm 74–80.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Edisi 3). Erlangga.
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 9. No(4), hlm 530–538.

- Laviesta, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Elteha Cargo Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis. Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, Vol 11(ISSN: 2219-2162), hlm 69–92.
- Lesmana, Y. R. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pt. Garuda Indonesia Tbk. (Persero). *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, Vol 4. No(1), hlm 1–13.
- Lestari, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Gloat Jet Express (J & T) Surabaya. *Jurnal ILMU Dan Riset Manajemen*, Vol 8. No(7), hlm 1–19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2319>
- Merek et al. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia(Persero))*. Vol 7, hlm 1–13.
- Mohamad Dimiyati, N. A. S. (2016). Impact of Service Quality, Price, and Brand on Loyalty with the mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Java. *Mediterranean Journal of Social Sciences MC SER Publishing, Rome-Italy*, Vol 7. No(4), hlm 74–86. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n4p>
- Mulyanto, I. S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Complaint Handling dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, Vol 1. No (2), hlm 1689–1699.
- Nesa, S. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul)*. Vol 4. No(2), hlm 1–15.
- Pasaribu, Z., & Diah, A. E. (2015). Pengaruh Penggunaan Media Internal Portal Pt Dirgantara Indonesia Terhadap Citra Perusahaan. *Sosioteknologi*, Vol 14. No (1), hlm 61–70.
- Pramono, M. D. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Nilai Pelanggan Dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang berdampak Pada Loyalitas Pelanggan PT. Logistik. 2*.
- Pramono, M. D. (2021). *Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan PT. Pandu Logistik Kudus*. hlm 18–19.
- Pratiwi, U., & Maskan, M. (2019). Pengaruh Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Malang. *Ready Star, 2018*, hlm 1–4. <http://ptki.ac.id/jurnal/index.php/readystar/article/view/67>

- Putri et al. (2018). The effect of service quality and brand trust on loyalty through customer satisfaction in transportation service Go-jek (go-ride) in Palembang City. *Jurnal Manajemen Motivasi*, Vol 14. No(1), hlm 24-31 <https://doi.org/10.29406/jmm.v14i1.1028>
- Rangkuti, F. (2016). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT, Edisi Duapuluh. Dua, Cetakan Keduapuluh Dua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.*
- Sangadji, E. mamang dan S. (2013). *Perilaku Knsumen. Yogyakarta : Andi. Andi.*
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas layanan, citra dan pengaruhnya terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi pada PT Bank BNI 46 sentra kredit kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol 11. No (3), hlm 445–457.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D.* CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Alfabeta.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, Vol 3. No (2), hlm 150–163. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Mangement Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.*
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian. Penerbit Andi Yogyakarta.*
- Ulfah, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Di Kabupaten Kudus .*
- Widagdo, F., & Laily, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Bike Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Surabaya Timur). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Volume 9 hlm :(11).
- Yuniarta, F. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyaitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada JNE Express Cabang Jember Dengan Kepuasan Sebagai Varabel Intervening. Universitas Jember. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. hlm. 1-155.
- Yustika Wahyu Ningrum, J. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel

Intervening Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express Dp Sugio Lamongan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, Vol 04. No (01), hlm 27–39.

Zaid, S., Palilati, A., Madjid, R., & Bua, H. (2021). Impact of Service Recovery, Customer Satisfaction, and Corporate Image on Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol 8. No (1), hlm 961–970. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.961>.

Top Brand Award.2022. TOP BRAND INDEX. https://www.topbrandaward.com/top-brand-index/?tbi_index=top%20Brand&tbi_year=2022

<https://m.liputan6.com/bisnis/read/4476920/intip-tren-jasa-pengiriman-barang-di-masa-pandemi> (diakses pada tanggal 28 september 2022)

<https://repo.undiksha.ac.id/1402/3/1614101031/BAB%201%20PENDAHULUAN.pdf> (diakses pada tanggal 28 september 2022)

<http://repositori.unsil.ac.id/2513/3/BAB%20I.pdf> (diakses pada tanggal 28 september 2022)

<https://www.aw94net.com/2021/05/sejarah-berdirinya-perusahaan-jasa.html?m=1> (diakses pada tanggal 30 mei 2023)

<http://jetregulerexpress.blogspot.com/p/visi-dan-misi.html?m=1> (diakses pada tanggal 30 mei 2023)

<https://www.ruangojol.com/2022/01/sejarah-perjalanan-brand-j-express-di.html> (diakses pada tanggal 31 mei 2023)

https://id.wikipedia.org/wiki/J%26T_Express (diakses pada tanggal 31 mei 2023)

<http://www.jet.co.id> (diakses pada tanggal 31 mei 2023)

<https://ahlinesia.com/alamat-kantor-jnt/> (diakses pada tanggal 31 mei 2023)

<https://cekresi.com/alamat/jnt/d/1590915786475744002678> (diakses paa tanggal 31 mei 2023)

_____. 2019. “*Pedoman Penyusunan Skripsi Mahasiswa.*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Badan Penerbit UMK. 1.