

## DAFTAR PUSTAKA

- Aleron, B dan Nurhadi. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Yang Dimoderasi Oleh Garansi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Vol. 24 (2)*. 375-385.
- Anugrah, R., Tanamal, J., dan Nainggolan, Enki P.(2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Jne Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu manajemen Universitas Tadulako Vol. 5 No. 2*: 160-170.
- Apriliani, Dwi. *Et al.* (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Brand Image*, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *E-Bisma Vol. 1 No. 1*. Hal: 20-30.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ariyanty, Y dan Mar'ah, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Marketing* dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 17 No. 2*. 89-103.
- Arochman, Maqbula. (2022). Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Klinik Kecantikan Erha Malang). *Jurnal Manajemen Vol. 9 No. 1*: 19-29.
- Atmaja, P. D., dan Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh *Relationship Marketing* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pada PT Telkom Datel Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 2* : 258-266.
- Bintari, W. P., Udayana, I. B. N dan Maharani, B. D. (2022). Pengaruh Usability, Information Quality, dan Service Interaction Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tokopedia di Kabupaten Kediri). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Vol. 20 (1)*. 68-74.
- Buchari, Alma, (2012). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Dewi, R. Y., dan Yosepha, S. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurva Vol. 1 No. 1*: 82-91.

- Elen dan Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core IT Vol. 1 No. 1*: 142-156.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis. (2021). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. UMK: Kudus.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit.
- \_\_\_\_\_.(2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, D. F. R., Widowati, R. P.A., dan Nuryakin. (2021). The Influence Of E-Service Quality, Trust, Brand Image On Shopee Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis Vol. 25 No. 2*: 119-130.
- Hendayana, Y., dan Sari, Andryana M. E. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna JNE Express Pondok Gede. *Mediastima Vol. 27 No. 2*: 1-17.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Edisi 1. Cetakan ke-12*. Yogyakarta: BFEE UGM.
- Kotler, Philip. (2016). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, P. dan K.L Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- \_\_\_\_\_.(2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1& 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, A. D., dan Hidayat, Imam. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Globat Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 8 No. 7*: 1-19.
- Manap, Abdul. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Nurbakti, R., Beddu, M dan Runtu, M. R. G. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT JNE Express Cabang Makassar. *Jurnal Kewirausahaan Vol. 8 No. 3*: 234-241.
- Padmawati, K. A dan Susilam, G. P. A. J. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Astinet Segmen Bisnis Pt Telkom Witel Makassar). *Jurnal Manajemen Vol. 8 (3)*. 565-573.
- Prasetya, Aldi Wiradwipa. (2018). Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Malang). *Jurnal Ekonomi Vol. 2 No. 1*: 1-13.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Qalby, A. N., Jusni dan Munir, A. R. (2018). Pengaruh Relationship Marketing Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Astinet Segmen Bisnis Pt Telkom Witel Makassar). *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship Vol. 1 (2)*. 61-72.
- Rahmi, Elvi dan Nainggolan, N.P. (2023). Pengaruh Relationship Marketing, Perceived Quality dan Servicescape Terhadap Loyalitas Pelanggan De' Kampung Café. *Jurnal Eco-buss Vol. 5 (3)*. 1-14.
- Sangadji, E.M dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, L., Setiawan, L., dan Firdaus, M. R. (2021). Customer Relationship Marketing Application In The Coal Industry On Ship Agency Services. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research Vol. 5 Issue 1*: 218-233.
- Saragih, Marinyan dan Vitryani Tarigan. (2021). The Influence Of Relationship Marketing On Satisfaction With Trainees. *European Scholar Journal Vol. 2 No. 1*: 137-145.
- Sudaryana, Yayan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Vol. 1 No. 1*: 447-455.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- \_\_\_\_\_ (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi.

Tsai, Ming-Chih., Merkert, R., dan Wang, Jiana-Fu. (2020). What Drives Freight Transportation Customer Loyalty? Diverging Marketing Approaches For The Air Freight Express Industry. *Journal Transportation Springer Science Vol. 1 No. 2:1-22*.

Wayuni, N. P. A. R., dan Adam, Rosida P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Ekspres. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 7 No. 4: 355-366*.

Wahyuni, Sri dan Idris. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Jasa Ekspedisi Jne Express Di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management Vol. 11 No. 6: 1-11*.