

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Akbar, A., & Muniarty, P. (2022). Pengaruh Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Satria Antarana Prima (Sap) Express Di Kota Bima. ... (*Jtm*) *E-Issn* 2745-5882 *P* ..., 3(1), 18–30. <https://Ojs.Cahayamandalika.Com/Index.Php/Jtm/Article/View/868%0ahttps://Ojs.Cahayamandalika.Com/Index.Php/Jtm/Article/Download/868/862>
- Akil, S., & Ungan, M. C. (2022). E-Commerce Logistics Service Quality: Customer Satisfaction And Loyalty. *Journal Of Electronic Commerce In Organizations*, 20(1), 1–19. <https://doi.org/10.4018/Jeco.292473>
- Anisa, D. F., & Yulianto, A. E. (2024). Pengaruh Brand Image , Promotion , Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Gacoan Cabang Manyar Di Platform ShopeeFood. 13(2).
- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Dipatokbeusi Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 3 (4)*(Available Online At:<http://Ojs.Stiami.Ac.Id/Index.Php/Jambis>), 480–493.
- Artati, & Ewanti, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Expres Kota Bima. 9, 58–66.
- Attamimi, F. M., Hufon, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2010, 27–39.
- Banjarnahor, A. Et Al. (2021). Perencanaan Komunikasi Pemasaran. In *Manajemen Komunikasi Pemasaran*.
- Berliana, P. N., Suharyati, & Handayani, T. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan). *Prosiding Biema*, 1(1), 440–546.
- Bhattacharya, S., Gaurav, K., & Ghosh, S. (2019). Viral Marketing On Social Networks: An Epidemiological Perspective. *Physica A: Statistical Mechanics And Its Applications*, 525, 478–490. <https://doi.org/10.1016/J.Physa.2019>

.03.008

- Bhatti, A., Ur Rehman, S., Akram, H., & Shaheen, M. (2020). The Role Of Social Media, Advertising And Viral Marketing On Customer Satisfaction. *International Journal Of Advanced Science And Technology*, 29(8s), 2817–2826. <https://www.researchgate.net/publication/355484534>
- Chen, L. (2019). The Impact Of The Content Of Online Customer Reviews On Customer Satisfaction: Evidence From Yelp Reviews. *Proceedings Of The Acm Conference On Computer Supported Cooperative Work, Cscw*, 171–174. <https://doi.org/10.1145/3311957.3359448>
- Dewi Maharani, S. (2022). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Customer Experience, Customer Value, Dan Brand Image. *Online) Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 19(3), 598.
- Dikaprio Dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Journal Business Management, Economic, And Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Dumatri, A. C. A., & Indarwati, T. A. (2021). Pengaruh Viral Marketing Dan Brand Awareness Terhadap Niat Beli Pada Burger King Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 478. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n2.p478-488>
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/jumatik/article/view/1253>
- Fanani, Z., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). Analisis Logistic Service Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Jne Express. *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(2), 73–81.
- Farhan Hasrul, A., Suharyati, & Sembiring, R. (2021). *Analisis Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Minat Beli Produk Elektronik Di Tokopedia*. 2(1).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25* (9th Ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26* (10th Ed.). Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>

- Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th Ed.). Cengage.
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/Jaemb.V7i2.1592>
- Hermawan, I. G. Y., & Suarjana, I. W. S. (2019). Analisis Efektivitas Viral Marketing Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 188–199.
- Huda, T., Nuringwahyu, S., & Chanafi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan J&T Grati Pasuruan). *Jiagabi*, 14(3), 1–23.
- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., & Khawaja, M. I. (2020). The Effect Of Logistics Service Quality On Customer Loyalty: Case Of Logistics Service Industry. *South Asian Journal Of Business Studies*, 9(1), 43–61. <https://doi.org/10.1108/Sajbs-10-2018-0114>
- Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Вестник Росздрав надзора* (Vol. 4, Issue 1).
- J&T Express. (2024). *Profil J&T Express*. J&T. <https://www.jet.co.id/about/company>
- Khairi, L. I., & Cahyadi, E. R. (2023). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pengguna Jne Dan J&T Express Di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 671–683. <https://doi.org/10.17358/Jabm.9.2.671>
- Khurrohman, T., & Junaidi, M. R. (2023). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal Of Economics And Business Research (Juebir)*, 2(2), 142–153. <https://doi.org/10.22515/Juebir.V2i2.7858>
- Komalasari, D. (2024). Buku Ajar Digital Marketing. In *Buku Ajar Digital Marketing*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-38-9>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2015). *Principle Of Marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (Vol. 15e). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Liow, J., Tumbuan, W. J. A., & Gunawan, E. M. (2023). The Influence Of Viral Marketing Dimensions And Perceived Product Value On Customer

- Satisfaction In Burger King Manado. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 712–722. <https://doi.org/10.35794/Emba.V11i1.45775>
- Luh Kadek Budi Martini, Ejasa Sembiring, & Frandy Paulus. (2022). Customer Online Customer Rating Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Modeliafashion Pada Marketplace Tokopedia Jakarta. *Journal Of Applied Management And Accounting Science*, 4(1), 15–24. <https://doi.org/10.51713/Jamas.V4i1.67>
- Mahendra, A. H., Yulisetiari, D., & Subagio, A. N. (2019). The Role Of Price, Promotion, And Viral Marketing In Improving Swiwings Chicken's Customer Satisfaction. *International Journal Of Scientific And Technology Research*, 8(8), 1510–1514.
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jibema: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/Jibema.V1i3.19>
- Melisari, Farida, E., & Millaningtyas, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Marketplace (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb Unisma) Melisari*). *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 1(5), 41–49.
- Mokodompit, H. Y., Lapijan, S. L. H. V. J., & Roring, F. (2022). Pengaruh Online Customer Rating, Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok Shop (Studi Pada Mahasiswa Dan Alumni Equil Choir Feb Unsrat). *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 975. <https://doi.org/10.35794/Emba.V10i3.43393>
- Nasruddin, N., & Nurchayati, N. (2019). Pengaruh Promosi Dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Management And Bussines (Jomb)*, 1(2), 232–245. <https://doi.org/10.31539/Jomb.V1i2.677>
- Nugroho, S., Kempa, S., & Wiliater Soaloon Panjaitan, T. (2020). Logistic Service Quality And Customer Satisfaction To Customer Retention On Rice Producer Industry. *Shs Web Of Conferences*, 76, 01048. <https://doi.org/10.1051/Shscnf/20207601048>
- Pangastuti, C. C., & Tjahjaningsih, E. (2023). On Loyalty To Scarlett Product Customers (Study On Scarlett Customers In Pati City) Pengaruh E-Wom Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Terhadap Pelanggan Produk Scarlett (Studi Pada Pelanggan Scarlett Di Kota Pati. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 4(April), 2386–2395.

- Pedoman Penyusunan Skripsi. (2021). *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muria Kudus*, 1–53.
- Penilasari, Y., & Nugraha, J. (2021). Penggunaan Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 207–220. <https://doi.org/10.19184/jpe.V15i2.24624>
- Rashid, D. A., & Rasheed, D. R. (2024). Logistics Service Quality And Product Satisfaction In E-Commerce. *Sage Open*, 14(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/21582440231224250>
- Redaksi. (2024). *J&T Express Jekulo - Kudus, Jawa Tengah*. Idalamat. <https://idalamat.com/Alamat/106163/Jt-Express-Jekulo-Kudus-Jawa-Tengah>
- Sari, D. P., Khair, H., & Rambe, M. F. (2022). Pengaruh Online Customer Review, E-Recovery Service Quality, Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Oleh Trust Pada Ayu Shop Tebing Tinggi. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 5(1), 20–29. <https://doi.org/10.30596/Maneggio.V5i1.10194>
- Sari, Y. E., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). Pengaruh Online Customer Review Dan Rating Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Pt. Bfi Finance Indonesia Tbk Cabang Karawang. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (Costing)*, 7(1), 2064–2079. <https://doi.org/10.31539/Costing.V7i1.7389>
- Seliana, S., Fitriani, L. K., & Rois, T. (2023). Analisis Pengaruh Customer Review Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan ...*, 3(2), 663–674. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/jeam/article/view/9321>
<https://journal.uniku.ac.id/index.php/jeam/article/viewfile/9321/3962>
- Slice. (2024). *Tren Pengguna Media Sosial Dan Digital Marketing Indonesia (Edisi 2024)*. 18 Maret. <https://www.blog.slice.id/blog/tren-pengguna-media-sosial-dan-digital-marketing-indonesia-2024>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi Dan Kasus)* (Cetakan Ke). Pt. Buku Seru.
- Suresh, S., & Vasantha, S. (2021). Withdrawn: Influence Of Logistics Service

Quality Among Customer Satisfaction Using Iot Based Techniques.
Materials Today: Proceedings, Xxxx.
<https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.11.764>

Susilah, W. H., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2023). *Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)*. 12(01), 729–737.

Tatael, M. V., Soegoto, A. S., & Poluan, J. G. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Review Online Yang Di Mediasi Oleh Niat Beli Terhadap Kepuasan Konsumen Es Cream Aice (Studi Pada Konsumen Milenial Di Manado). *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 124. <https://doi.org/10.35794/Emba.V10i2.39531>

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (Andi).

Top Brand. (2022). *Komparasi Brand Index*. [www.Topbrand-Award.Com](http://www.topbrand-award.com).
[https://www.Topbrand-Award.Com/komparasi_Brand/Bandingkan?Id_Award=1&Id_Kategori=8&Id_Subkategori=265&Tahun_Awal=2020&Tahun_Akhir=2023&Brand1=Bmc&Brand2=Gm&Brand3=Ink&Brand4=Kyt&Brand5=Nhk](https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?Id_Award=1&Id_Kategori=8&Id_Subkategori=265&Tahun_Awal=2020&Tahun_Akhir=2023&Brand1=Bmc&Brand2=Gm&Brand3=Ink&Brand4=Kyt&Brand5=Nhk)

Uvet, H. (2020). Importance Of Logistics Service Quality In Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations And Supply Chain Management*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.31387/Oscm0400248>

Wahyuni Nasution, S., & Ayu Nofirda, F. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 2(1), 337–347.

Wati, W. R., Arifin, R., & Suharto, M. K. A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, Dan Fasilitas Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tengah Wabah Covid 19 (Studi Kasus Pada Pengguna J&T Express Mayjen Panjaitan Kota Malang). *E-Jurnal riset manajemen*, 67–79. [www.Fe.Unisma.Ac.Id](http://www.fe.unisma.ac.id)

Wijaya, T., Widjaja, F. N., & ... (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Logistics Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Konsumen Tokopedia. *Pengaruh E-Service ...*, *Senima* 5, 1093–1103. [Http://Repository.Ubaya.Ac.Id/Id/Eprint/39567%0ahttp://Repository.Ubaya.Ac.Id/39567/3/Full Paper Senima 5 -Fitri Novika %28ubaya%29.Pdf](http://repository.ubaya.ac.id/id/eprint/39567%0ahttp://repository.ubaya.ac.id/39567/3/Full%20Paper%20Senima%205-Fitri%20Novika%20%28ubaya%29.pdf)

Windayani, F., & Dewi, A. P. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Pt. Riksa Mandiri Pratama (Pt Riksa Logistics)). *Jisi: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 10(2), 35.

<https://doi.org/10.24853/jisi.10.2.35-45>

- Wulandari, Z., & Sevtiani, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Express Karawang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, 4(6), 10559–10565.
- Yusdira, A. (2022). Analisis Persepsi Mahasiswa Bisnis Atas Strategi Viral Marketing, Kelompok Referensi Dan Citra Merek Produk Smartphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(2), 391–402. <https://doi.org/10.37641/jimkes.V10i2.1599>
- Yusri, A. Z. Dan D. (2020). Buku Pedoman Manajemen Pemasaran. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Zahra, S., Tirta, Y. A. D., & Khoironi, T. A. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Shopee Express Di Kota Serang. *National Conference On Applied Business, Education, & Technology (Ncabet)*, 2(1), 109–122. <https://doi.org/10.46306/Ncabet.V2i1.71>
- Zayyan, A. Y. (2023). *International Journal Of Current Economics & Business Ventures International Journal Of Current Economics & Business Ventures*. 1(1), 10–19.