

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M. D., Saidani, & Febrilia, I. (2021). Pengaruh Service Quality dan Trust Terhadap Customer Loyalty dengan *Customer satisfaction* sebagai Intervening pada Aplikasi Jasa Kesehatan X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(3), 844–858.
- Aregawi, T. (2019). Factors Affecting Customer Loyalty: (Experience From Dashen Bank Adigrat Area Branch). *International Journal Of Science And Research (IJSR)* Vol. 7, No. 9 , 101-105
- Alam, M. M. D., & Noor, N. A. M. (2020). The Relationship Between Service Quality, Corporate Image, and Customer Loyalty of Generation Y: An Application of S-OR Paradigm in the Context of Superstores in Bangladesh. *Sage Journal*, 10(2), 1–19.
- Anjania, R. N., & Hersusetiyati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Exspress Cipadung Kota Bandung. *Jurnal Dimensi*, 1(3), 1–12.
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bahrin, K., & Putra, G. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*, 4(1), 44–51.
- Deviana, S., & Desitama, F.S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman, Kualitas Pelayanan Dan Sampel Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Cv Tunas Rimba Di Kabupaten Tulungagung. *Yume : Journal Of Management*, 496-514
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding BEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1–10.
- Dina Lusianti, Agung Subono, Nurzahroh Lailiyah, Keke Tamara Fahira, 2022, Membangun Loyalitas: Relationship Marketing dan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional, *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*, Juni 2022
- 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.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa : (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish, Yogyakarta.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, J. (2015). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. McGraw-Hill, New Jersey.
- Gronroos, C. (2018). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley and Sons, Ltd, New Jersey.
- Hair, J. F. (2014). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Pearson Education, London.
- Harjo Lukito, Yuyu Jahratu Noor Santy, Riza Dwi Wahyuni, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Mengirim Barang Di PT. Tiki JNE Mojokerto, *Jurnal EMAS*, Vol 2 No.2, hal. 107-115
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- I Made Yudiana, Ni Nyoman Yulianthini, Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi (2020) Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Pada JNE KP Negara, *e-Journal Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, Volume 8 No. 1, Tahun 2020, hlm. 70-81.
- Irawan, H. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kifli Ahmad, Melizubaida Mahmud, Sri Indriyani S Dai, Rafli Hineho, Ardiyansyah, (2023), Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang J&T Express Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Di Kota Gorontalo, *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 hal. 1113-1125
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Laksana, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Lupioyadi, R. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat, Jakarta.
- Manzoor, F., Wei, L., Nurunnabi, M., Subhan, Q. A., Shah, S. I. A., & Fallatah, S. (2019). The Impact of Transformational Leadership on Job Performance and CSR as Mediator in SME. *Sustainability*, 11(2), 436–448.
- Nasruddin, & Rahman, M. A. (2023). Pengaruh Service Quality terhadap

- Customer satisfaction* pada Layanan Jasa Go-Jek di Kota Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)*, 6(1), 27–38.
- Nasution, R. A. (2020). Pengaruh Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T Kota Medan (Studi Kasus Pada Cabang Besar / Drop Point Krakatau Medan). *Jurnal Manajemen*, 1(2), 1–17.
- Nasution, S. W., & Nofirda, F. A. (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), 337–346.
- Niswah, F. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Di Lamongan. *Journal of Economics, Management, and Business Research*, 2(1), 227–238.
- Noegroho, B. A. E. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap *Customer satisfaction* Dan Customer Loyalty Serta *Customer satisfaction* Terhadap Customer Loyalty Di Pusat Otomotif Terpadu Surabaya Calyptra. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 8(1), 1460–1479.
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman. (2017). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. Prentice Hall, New Jersey.
- Pedoman Penyusunan Skripsi. 2021. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus
- Permatasari, I., & Indayani, L. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman di Kabupaten Sidoarjo. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 1(7), 1–15.
- Peter, J. & Donnelly, J. (2017). *Marketing management: knowledge and skills*. McGraw-Hill, New Jersey.
- Rastini, N. M. (2018). Peran Kepuasan pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Usaha Ekspedisi Tiki di Kota Denpasar). *E - Jurnal Manajemen*, 7(1), 2302–8912.
- Renouw, A. A., Maryen, A., & Ladopura, A. M. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 4428–4444.
- Riz Jannah Yachya, Supriyono, Mira Meilia Marka, 2023 Markahe Influence of

Green Products and Green Prices on Customer Satisfaction through Purchasing Decisions as an Intervening Variable, *Journal of Applied Management Research (JAMR)* - Vol. 3 No. 2, December 2023

- Sakti, B. J. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 1–8.
- Sartika, Lusiah, & Ginting, R. S. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Di JNE (Studi Kasus Pada PT. JNE Katamsa Medan). *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1), 88–100.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2015). *Perilaku Konsumen*. Indeks, Jakarta.
- Septiyana Shofa Amalia, (2019) Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (studi kasus pada pengguna Jasa Tiki di Semarang), *Jurnal Universitas Diponegoro Semarang*, 1-12
- Setyawan, M. L., & Nabhan, F. (2023). Peran Relationship Marketing Dalam Mendorong Peningkatan Customer Value *Customer satisfaction* Dan Perceived Service Quality Terhadap Customer Loyalty. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(6), 713–724.
- Sitompul, S., Sulaksonob, H., & Sauqi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express Jember. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Manajemen Keuangan*, 3(2), 15–26.
- Soemhadiwidjojo, A. T. (2017). *KPI (Key Indicator Performance) Perusahaan Jasa*. Raih Asa Sukses, Jakarta.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718–736.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumiati, N. K., Sanjaya, P. K. A., & Swara, N. N. A. A. V. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap *Customer satisfaction* dan Customer Loyalty Jasa Pengiriman Jalur Darat Pada PT. Bali Semesta Agung Express di Denpasar. *Jurnal Manajemen*, 1(2), 1–17.
- Supandi, A., & Johan, S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Fajar Citra Mandiri. *Sosio E-Kons*, 15(3), 239–244.

- Sutrisno, Tannady, H., Santoso, Muhammad Hery Karman, A., & Jayanto, I. (2022). Analisis Peran Service Quality, Harga Dan Brand Image Terhadap *Customer satisfaction* Jasa Pengiriman JNE. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 4071–4080.
- Swasta, B., & Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE UGM, Yogyakarta
- Theresia Febronia Mbupu, Yoseph D. P. Rangga, Magdalena Silawati Samosir, 2024, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa JNE Maumere, *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis* Vol. 2 No. 3 September 2024, Hal 267-285
- Timothy Wowiling, Altje Tumbel, Agus Soepandi Soegoto, 2019, Analisis Pengaruh *Service Quality* Dan *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol 7 ,No.4, Edisi Khusus 2 2019: 567-582
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi, Yogyakarta
- Utami, N. P. E. W., & Puja, I. M. S. (2021). Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1), 126–143.
- Winarsih, A. S., & Ratminto. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Yolanda M, Siagian. (2015), *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*, Grasindo, Jakarta
- Yum, K., & Yoo, B. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty through *Customer satisfaction* in Mobile Social Media. *Jurnal Sustainability*, 15(14), 1–14.
- Yuniar, S. N. S., Martha, A., Mustikasari, & Pribadi, S. (2021). The Effect Of Delivery Time and Price On *Customer satisfaction* of Couriers During The Covid-19 Pandemic (Study Case of J&T Express Jakarta Branch). *Global Research on Sustainable Transport & Logistics*, 4(1), 195–206.
- Zahra, S., Tirta, Y. A. D., & Khoiron, T. A. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Jasa Pengiriman Barang Shopee Express di Kota Serang. *Jurnal National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 2(1), 109–122.