

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, Julius. 2012. *Pengaruh Brand Credibility terhadap Word of mouth melalui Customer Satisfaction & Customer loyalty*. Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, 11 (4), 1- 8.
- Annur, Cindy Mutia.2022."Ada 204,2 Juta Pengguna Internet di Indonesia". Diakses Tanggal: 15 Oktober 2022. Diambil Dari:<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2042-juta-pengguna-internet-di-indonesia>.
- CNN. 2019. "Netizen Indonesia Paling Gemar Belanja Online". Di Akses Tanggal 15 Oktober 2022. Diambil Dari: <http://cnnindonesia.com/teknologi/2019021173813-185-365769/netizen-indonesia-paling-gemar-belanja-online>.
- Elvira, Vina. 2020."Volume Pengiriman J&T Express Tumbuh 40% Sepanjang 2022". Diakses Tanggal: 15 Oktober 2022". Diakses Dari:<https://amp.kontan.co.id/news/volume-pengiriman-jt-express-tumbuh-40-sepanjang-2022>.
- Fasochah dan Harnoto.2013."Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)". *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. Vol 1. No. 04. Hal:1-22.
- Fortuna, Ilmia, dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Ekspres Cabang Lumajang". *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol. 14. No.2. Hal:290-293.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. 2004. *Metodologi Research Jilid I, II, III. Untuk Penulisan Laporan, Skripsi (Doctoral Dissertation, Tesis, Dan Disertasi*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava.

- Irawan, H. 2012. *Indonesia Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Merek Pemegang ICSA*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Juni, Doni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Jonathan, Hansel. 2013. “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak Pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk”. *Journal The Winners*. Vol 14 .No 02.
- Kotler, Philip 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management. England: Pearson Education Limited* .
- Larasati, Fitria dan Sri Suryoko. 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 Administrasi Bisnis*. Vol. 9. No. 04. Hal: 530-538.
- Lestari, Astri Dewi.2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Globa Jet Ekspres (J&T) Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Management*. Vol. 8. No. 7. Hal:1-19.
- Lupiyandi Rambat dan Hamdi A. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa. edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Wirtz dan Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, R.L.2014. *Whence Consumer Loyalty*. *Journal of Marketing*, 63, pp. 33-44.
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.2. No. 1. Hal:64-75.
- Mahfudz, Briliyan Jaya Sakti. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Ekspres Semarang)”. *Diponegoro Journal of Management*. Vol, 7. No 4. Hal:1-8

- Putri, Yulia Larasati. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*. Vol. 10. No. 19. Hal:70-90.
- Simamora, Bilson. 2015. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RND*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2014. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Uli.2021."Konsumen Belanja Online RI Melonjak 88 Persen Pada 2021". Diakses Tanggal 15 Oktober 2022. Diambil Dari:<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211229141536-92-740093/konsumen-belanja-online-ri-melonjak-88persen-pada-2021>.
- Vanessa, Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, Ika dan Triska Dewi Pramitasari. 2022."Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan, Pada Jasa Pengiriman JNE Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shopee". *Jurnal Ekonomi Bisnis Growth*. Vol, 20. No. 1. Hal:37-51.
- Wulandari, dkk. 2019. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Journal Ekonomi Bisnis*. Vol. V No.1. Hal:52-58.
- Yuniarta, Frizky dkk. 2019. "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening". *Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 6. No. 1. Hal 152-158.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. 2009. *Service marketing (5th ed.)*. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.