

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mitra Ekspedisi Lion Parcel Cabang Pelaihari CV. Riko* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Alfianto, R. (2023, Agustus 3). Jawa Pos.com. Dipetik Oktober 29, 2023, dari JawaPos.com: <https://www.jawapos.com/bisnis/011822320/sengitnya-persaingan-bisnis-jasa-pengiriman-di-indonesia-ini-pilihan-gen-z-saat-berbelanja-online>
- Egim, A. S., Zulfahri, L., Imtihan, I., & Fermayani, R. (2023). Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen melalui Tangible, Keandalan (Reliability) dan Daya Tanggap (Responsiveness) dalam Pelayanan. *Jurnal Ecogen*, 6(3), 389-399.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* (Edisi 7), Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Hadi, S. 2004. *Metodologi Research Jilid I, II, III. Untuk Penulisan Laporan, Skripsi (Doctoral Dissertation, Tesis, Dan Disertasi*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- Hasby, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Kanal24.co.id (2023, September 26). Dipetik Oktober 3, 2023, dari Kanal24.co.id: <https://kanal24.co.id/jt-express-raih-penghargaan-indonesia-original-award-2023/>
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Mangement*. In *Pearson Edition Limited*.
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Truong, P. H. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89-103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>

- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mirza, F. Younus, S. Waheed, N. Javaid, A. (2021). Investigating the impact of product-related and service quality attributes on re-purchase intention: Role of customer characteristics and customer satisfaction. *Research in Business & Social Science*. 10(3), 24-35.
- Mustajab, R. (2023, September 4). *dataindonesia.id*. Dipetik Oktober 29, 2023, dari [dataindonesia.id: https://dataindonesia.id/ekonomi-digital/detail/pengguna-ecommerce-ri-diproeksi-capai-19647-juta-pada-2023](https://dataindonesia.id/ekonomi-digital/detail/pengguna-ecommerce-ri-diproeksi-capai-19647-juta-pada-2023)
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategy Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Prihatini, M. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kredibilitas Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman J&T Express Sistem Cash On Delivery (COD).
- Sada, R. 2021 Analisis Pengaruh Keandalan, Jaminan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Sentral Pengolahan Pos Semarang. Utama, C. K.
- Saputra, M.F.F., Ferdinal, A., & Putri, D.E. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J&T Express Koto Baru (Studi Kasus Masyarakat Jorong Seberang Piruko Timur Dusun Standart). *Innovative: Jurnal Of Social Science Research*, 3(5), 1969-1981.
- Sarwono, J. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sherly, S., & Keni, K. (2022). S-Commerce Cues Sebagai Prediktor Terhadap Repurchase Intention: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 6(1), 43-55.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia.
- Slack, N., Singh, G., & Sharma, S. (2020). The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(3), 297-318.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, S., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Brand Image, Brand Trust, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating Pada Startup Business Unicorn Indonesia. *Journal of Business Studies*, 4(1), 41-53.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Andi.

Tjiptono Fandy, 2019. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono Fandy & Gregorius Chandra . 2015. *Service, Quality, & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Tjiptono Fandy, 2022. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

