

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A. D. (2018). *Kepercayaan Dan Komitmen Konsumen Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman Barang* (Doctoral dissertation, STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI).
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aminah, dkk, Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Pangkalpinang, *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, Vol.17, No.2, (Desember, 2017), 52.
- Andari, c. L. S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung studi pengunjung the sila's agrotourism.
- Ardhianti, M. P., Hermawan, M. A., & Suryawan, R. F. (2022). Pengaruh Gaya Hidup dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman JNE Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi*, 1(2), 157-163.
- Asnawi, A. (2017). *Servqual Model terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat dan Emkl (Studi Pada PT Sarana Bandar Nasional Surabaya)*. *SERVQUAL MODEL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BONGKAR MUAT DAN EMKL (Studi pada PT Sarana Bandar Nasional Surabaya)*, 1(1), 1-13.
- Azizah, L. N., DJ, Y. R., & Novitasari, D. A. (2021). Pengaruh Brand Awareness, Brand Image dan Perceived Quality terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Delivery Cak Ed Di Kota Lamongan. *Oktober*, 5(2), 128–134.
- 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, 440-456.
- Canh, N. T., Liem, N. T., Thu, P. A., & Khuong, N. V. (2019). The impact of innovation on the firm performance and corporate social responsibility of Vietnamese manufacturing firms. *Sustainability (Switzerland)*, 11(13). <https://doi.org/10.3390/su11133666>
- Dharmmesta, B. S. (1999), "Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol 14/3:73-88.
- Diansyah, D., Suryono, I., & Laksamana, M. I. (2023). MODERASI SISTEM PELACAKAN ATAS PENGARUH LAYANAN HARI LIBUR DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUTUSAN

PENGGUNAAN JASA J&T EXPRESS. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, 11(1), 69-82.

Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta

Fan, X., Chai, Z., Deng, N., & Dong, X. (2020). Adoption of augmented reality in online retailing and consumers' product attitude: A cognitive perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53(October 2019), 101986.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Badan Penerbit UNDIP.

Hadi, S. (2004). *Analisis regresi*. Penerbit Andi.

Hafizha, S., Abdurrahman, & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.

Handoko, H. B. (2010). *Cara Mudah Membangun Blog Toko Online*. Jakarta : Salemba Empat. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101986>

Juniariska (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(12).

Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. and Dan Lane Keller, K. (2016) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kelima Belas. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran M.M. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Lau, Geok Then & Sook Han Lee. 1999. Customer's Trust in a Brand and the Link to Loyalty. *Journal of Market Focussed Management*.

Maharani, A.D. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. Fakultas Ekonomi. Undip. Semarang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1 (2). 44-49.

Marwani, o. D., & adi, s. W. (2022). Pengaruh fasilitas sistem pelacakan online, ketepatan waktu pengiriman, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan j&t express (studi pada j&t express cabang kota karanganyar). *Jurnal ekonomi dan bisnis*, vol.10. No. 1, 445-450.

- McKnight, D. H., Choudhury, V. & Kacmar, C., 2002. The impact of initial Customer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model. Elsevier Science B.V, Journal of Strategic Information Systems, Volume 11, pp. 297 - 323.
- Mehta, C. R., & Patel, N. R. (2012). *Ibm Spss Exact Tests*. 2011, 1–236.
- Mowen dan Minor (2013:201). 2016. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 3(1):1. doi: 10.21043/bisnis.v3i1.1463.
- Mulyanto, D. (2022). Word Of Mouth, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Pada Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Gojek Di Kota Surakarta. *MUARA: Jurnal Manajemen Pelayanan Nasional*, 5(1).
- Nantigiri, M. H. A., Handayani, S., & Veronica, V. (2021). Pengaruh brand image, harga, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan pembelian pada jasa pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
- Prakasa, Y. (2021). *Pengaruh Ketepatan Waktu Yes Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Express Kras Kediri)* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Riana, Gede. 2008. “Pengaruh Trust In A Brand Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen Air Minum Aqua Di Kota Denpasar.” *Buletin Studi Ekonomi*. Volume 13 No. 2. Hlm. 184-202.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J & T Express Kota Semarang). *Journal of Manajemen*, 7, 1–9.
- Salri, R., Ralnalsalri, D. P., & Alyu, K. P. (2020). Kuallitals Pelalyalnaln PT. Pos Indonesia Calbalng Balrito Selaltaln. *Jurnall Aldministralsi Publik (JAIP)*, 6(1), 16– 28.
- Schiffman, L., Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Setiadi, Nugroho J. (2010). *Perilaku Konsumen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1.

- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. (2017). Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1.
- Sugiyono. 2021 Metode Penelitian Komunikasi. Bandung. Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2020). Perilaku Konsumen. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Swastha, Basu, DH. 2001. Manajemen Pejualan Edisi 3. Yogyakarta. BPEE.
- Tjiptono Fandy. (2019). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Manajemen dan Strategi Merek. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 342-351.
- Wulandari, N., & Nurcahya, I. (2015). Pengaruh celebrity endorser, brand image, brand trust terhadap keputusan pembelian clear shampoo di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(11), 3909–3935.
- Yutiantoro, C. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman pada kantor pos kabupaten kebumen.