

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2019. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Christina Dewi W, Apriana Anggreini Bangun, Ratna Susilowati, dan Mughni Mutmainnah Iskandar A. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 4(2):193–203. doi:10.47065/arbitrase.v4i2.1333.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Edisi 9. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- 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.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS.
- Hidayat Arrosadi, Arina, dan Dian Marlina Verawati. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera).” *Jurnal Ilmu Manajemen* 5(3):314–28. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/MANAGER>.

- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo press.
- Iranita. 2020. “Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan Lion Air (Studi Kasus Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang).” *Jurnal Bahtera Inovasi* 4(1).
- Jet Express. 2015. “J&T Express Indonesia.” <https://jet.co.id/about/company>.
- Jogiyanto. 2019. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Erlangga.
- Junaidi. 2010. “Titik Presentase Distribusi r dan t.” <http://junaidichaniago.wordpress.com>.
- Juni, Doni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2012. *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pers.
- Kotler, Philip. 2012. *Prinsip - Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Manajemen*. 15th Edition. England: Pearson Education Limited.
- Kristianto, Chelsea. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan JNE di Surabaya Barat.” *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 7(5).
- 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 IX*. www.topbrand-award.com.

- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lumempow, KR, FG Worang, dan E. Gunawan. 2023. "The Influence Of Service Quality, Facilities and Price On Customer Satisfaction at Swiss Belhotel Maleosan Manado." *Jurnal EMBA* 11(1):1–11.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujiyana, Mujiyana, Dita Anggraini, dan Sahni Damerianta. 2023. "The Influence of Service Quality, Trust and Corporate Image on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variables in SiCepat Ekspres In the City of Depok." *International Journal Of Scientific Advances* 4(1). doi:10.51542/ijscia.v4i1.14.
- Ningrum, Yustika Wahyu, dan Jojok Dwiridotjahjono. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada J&T Express DP Sugio Lamongan." *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* Vol 4 Special Issue.
- Nurdiansyah, Rizky Edi, Yayan Hendayana, Ari Sulistyowati, dan Ridwan. 2024. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express Babelan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 2.
- Oliver, Richard L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: M.E. Sharpe.
- Oliver, Richard L. 2014. *Satisfaction: a Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. New York: Routledge.

- Siagian, Hotlan, dan Edwin Cahyono. 2014. "Analisis Website Quality, Trust and Loyalty Pelanggan Online Shop." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 8(2). doi:10.9744/pemasaran.8.2.55-61.
- Simamora, Bilson. 2015. *Riset Pemasaran: Falsafah Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, dan Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan A. Diana. 2020. *Pemasaran*.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Terbaru. disunting oleh Anastasia Diana. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2022. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2015. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tumini, dan Mega Dwi Pratiwi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Otobus AKAS IV Probolinggo." *Posiding Seminar Nasional*.