

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad Ridwan & Muhajirin "Pengaruh tingkat kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Si Cepet Expres Kota Bima". Vol.04, No.02, Agustus 2021–Januari2022ISSN:2620-6358
- Anwar, P. (2019). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan lokasi sebagai variabel moderasi terhadap keputusan pembelian* (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen The Little a Coffee Shop Sidoarjo)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Arianto, Nurmin, and Sabta Ad Difa. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property." *Jurnal Disrupsi Bisnis* 3.2 (2020).
- Arif, M. (2007). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*.
- Arviantama, dkk. 2016. "Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Untuk Kepuasan Pelanggan Agar Tercipta Loyalitas Pelanggan". *Jurnal. Semarang. Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pandanaran*.
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan waktu terhadap Kepuasan Kosumen (studi pada konsumen jne kota malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(16).
- Cen, C. C. (2022). *Keputusan Pemilihan Jasa Berbasis Citra Merek Dan Promosi*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Fibrianingsih, Sarah. *Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Online Go-Jek (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Gresik, 2019.
- Hafizha, S., & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Hasby, Nurdalilah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur*. Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- Herpin, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT Frengky Jaya Valasindo* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).

- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivarlate Dengan Program IBM SPSS*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2012),
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(12).
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Maslikhan, Muchammad, Muhammad Ridwan Basalamah, and Ita Athia. "Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Cabang Utama Malang)." *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen* 11.15 (2022).
- Mazlan Latif.2019."Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pt.sumber utama Nusantara medan".
- Meliana, M., Sulistiono, S., & Setiawan, B. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 1(3), 247-254.
- Mustofa, N., & Slamet, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomarco Adi Prima Solo. *Smooting*, 21(4), 337-347.
- Ningsih, Nur Dwi Rahayu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express (Studi pada Pelanggan J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)." (2022).
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Hargaterhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Noviana, M. (2022). *Pengaruh Waktu Pengiriman, Daya Tanggap, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen dalam Berbelanja Secara Daring pada Shopee di Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Novikasari, I. (2016). Uji Validitas Instrumen. *Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*, 56.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung. DeReMa (Development Research of Management). *Jurnal Manajemen*, 11(2), 265.

- Prihandoyo, Cornelius. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan." *Jurnal GeoEkonomi* 10.1 (2019): 116-129.
- Puspitasari, M., Rachma, N., & Hatneny, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Ekspedisi JNE Cabang Bima, Kota Bima). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(08).
- Putra, A. B., Lubis, N., & Pradhanawati, A. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Yang Menginap Atas Kualitas Pelayanan "Pati Hotel" Di Kota Pati. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 354-362.
- Saktiani, G. A. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan word of mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Sitepu, I. U. B., Sembiring, M., & Ginting, F. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday Berastagi. *Jurnal Regionomic*, 4(1), 35-43.
- Sudana, I. Ketut, Ni Luh Putu Yesy Anggreni, and I. Putu Eka Indrawan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan)." *Widyadari* 22.2 (2021): 555-561.
- Sugiyono.(2022).Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung
- Tania, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Yuliara, I. M. (2016). Regresi linier berganda. *Denpasar: Universitas Udayana*.
- Wahyuningsih, S. (2023). *Pengaruh Harga, Cita Rasa, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Angkringan Acil Jakarta Pusat* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Wicaksono, Yoga, and Suryono Budi Santoso. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)*. Diss. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2015.
- Wulandari, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Express Karawang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 11496-11501.

Wiguna, A. A., & Widyatami, L. E. (2017). Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Food Truck di Kabupaten Jember (Studi Kasus Food Truck Ciprut di Kabupaten Jember). *Prosiding*