

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni Sudiono Putri, K., Vania, A., & Fikriah, N. L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada UKM Kharkisma Sejahtera. *Journal Industrial Engineering & Management Research* (Jiemar), 1(2), 2722–8878. <https://doi.org/10.7777/jiemar.v1i2>
- Annisa, B. M. D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator (Studi Pada Pengguna Jasa Pt. Pos Indonesia Di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(3), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Atmoko, P. T. (2022). The Effect of Timeliness of Delivery and Price on Consumer Satisfaction at Ninja Xpress Sampit. *Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen, & Akuntansi*, 3(2), 229–240. <http://jurnal.unda.ac.id/index.php/keizai/index>
- 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 –Jurnal Riset Manajemen*. www.fe.unisma.ac.id
- DataIndonesia.Id. (2022, September 23). Sederet Jasa Ekspedisi Belanja Online Favorit Konsumen Indonesia. [Dataindonesia.id](https://dataindonesia.id/digital/detail/sederet-jasa-ekspedisi-belanja-online-favorit-konsumen-indonesia). <https://dataindonesia.id/digital/detail/sederet-jasa-ekspedisi-belanja-online-favorit-konsumen-indonesia>
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen*

- Logistik, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/jumatik/article/view/1253>
- Farah, G. (2023). Perbedaan Pengiriman Hemat Dan Reguler. Infojek. <https://www.infojek.com/perbedaan-pengiriman-hemat-dan-reguler-shopee/>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In Handbook of Market Research (Pp. 1–47). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2
- Hartanto, B. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lion Parcel Di Kota Tebing Tinggi. Jurnal Ekonomika45, 9(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.892>
- Hasna, R. T., & Purwanto, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Ekspedisi Lion Parcel Di Ponorogo). Simba, 4.
- Hr, G. I. S., Fermayani, R., & Harahap, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Kota Padang). Menara Ekonomi, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/me.v6i2.1816>
- Indotelko.Com. (2023, January 3). J&T Express Fokus Kembangkan Layanan Pengiriman Untuk Ecommerce. Indotelko. <https://www.indotelko.com/read/1672718823/jampt-express-fokus-kembangkan-layanan-pengiriman-untuk-ecommerce>

- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Sereho Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomik*, 17, 329–339.
- Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Effect Of Service Quality, Trust, And Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty on Cv. Marine Fiberglass Facilities. *Jurnal Emba*, 7(1), 831–840. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22910>
- Kontan.co.id. (2023, January 8). Volume Pengiriman J&T Express Tumbuh 40% Sepanjang 2022. Kontan. <https://industri.kontan.co.id/news/volume-pengiriman-jt-express-tumbuh-40-sepan-jang-2022>
- Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran (12 Jilid 1 & 2)*. Pt. Indeks.
- Ksatriyani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image (Citra Merek), Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. [Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/2507](http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/2507)
- Mahfudz, B. J. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <https://ejournal3.un-dip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Muhatarom, A., Syairozi, I., & Wardani, N. D. (2022). Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Onlineelmonsu. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.66>

- Ningtiyas, T. S. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Wahana Express. *Iqtishadequity Jurnal Manajemen*, 2(1).
- Pering, I. M. A. A. (2021). Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0. *Jurnal Satyagraha*, 03(02), 28–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.177>
- Priambodo, Y., Vikaliana, R., & Purnaya, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Semoga Sukses Logistik. *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 57–66.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4>
- Putu, N. R. A., & Rosida, W. A. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Ekspress (Vol. 7). <https://doi.org/https://doi.org/10.22487/jimut.v7i4.252>
- Ramdani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Elzatta Cabang Bandung Indah Plaza. In 2020. <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3834>
- Ratna Yunita Dewi, & Sri Yanthy Yosepha. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsuraya*, 1(1).
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa

- Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
<https://doi.org/ps://doi.org/10.31334/logistik.v5i1.1188.g612>
- Salsabila, Zamira. (2022). Pengaruh Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Ukm) Tentang Akuntansi, Pengetahuan Akuntansi, Pemahaman Akuntansi, Dan Implementasi Akuntansi Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Pada Ukm di Kota Metro Masa Pandemi Covid-19. <http://eprints.um-metro.ac.id/id/eprint/1732>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun) (Vol. 16, Issue 01). <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2689>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). Analisis Sem-PLS Dengan Warppls 3.0 Untuk Hubungan Nonlinier Dalam Penelitian Sosial Dan Bisnis. Andi Offset.
- Siregar, E. (2022). Riset Dan Seminar Sumber Daya Manusia (N. Ris-mawati, Ed.). Widina Media Utama. www.penerbitwidina.com
- Sopia Eldawati, Bakkareng, & Delviant. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Furniture Studi Kasus Pada Cv. Alzaid Furniture Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Matua*, 4(1), 39–52.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (19th Ed.). Alfabeta.
- Tania, & Raymond. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam. <http://repository.upba-tam.ac.id/id/eprint/858>

Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The Effects of Service Quality, Perceived Value and Trust in Home Delivery Service Personnel on Customer Satisfaction: Evidence from A Developing Country. *Journal Of Retailing and Consumer Services*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>

Wahyuni Siburian, & Lucia Nurbani Kartika. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang.

Wulandari, Z., & Sevtiani, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Express Karawang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i6.10072>

Yuniarta, F., S, I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada Pt. Jne Express Cabang Jember Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1), 152–158.