

DAFTAR REFERENSI

- Adnan, (2021). *Perilaku Konsumen*. Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada
- Adnan, A. (2021). Pengaruh Atmosfer Café, Kualitas Produk dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Dokter Kupu Café di Kota Lhokseumawe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 9(1).
- Adnan & Rusydi, A. (2021). *Manajemen Pemasaran (dari legacy) Marketing ke New Wave Marketing*. Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada
- Alfaridho, A. (2024). Pengaruh Kualitas Website, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Bukalapak (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh). (*Doctoral dissertation, Universitas Malikussaleh*).
- Anggraeni, A. R., & Soliha, E. (2020). Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Kopi Lain Hati Lamper Kota Semarang). *Al tijarah*, 6(3), 96-107
- Anindhita, N. (2022). J&T Express Customer Relationship Management (CRM) Related To Customer Complains. In *ICHELSS: International Conference On Humanities, Education, Law, And Social Sciences (Vol. 2, No. 1, Pp. 49-58)*.
- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Emas*, 3(3), 217-230.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Camelia, M., & Hartono, B. (2021). Citra Merek Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bs Coffee & Donuts). *Competence: Journal of Management Studies*, Vol.15, No2 (ISSN : 2541-2655), 186–203.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Tangerang : Guepedia.

- Edyansyah, T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Panton Labu Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5(2).
- Finaul, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express (Studi Kasus pada Generasi Milenial di Purwokerto). (*Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto*).
- Ghozali, I. (2017). *Spss*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Hariana, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keunggulan Bersaing J&T Express Di Kecamatan Taman Sidoarjo. *Iqtishadequity Jurnal Manajemen*, 2(2), 92-102.
- Hermawan, I., & Pd, M. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan (kualitatif, kuantitatif dan mixed method)*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Hidayat, I. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan J&T Express Di Purworejo). 1–14.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 2101-2111.
- Joudeh, J. M., & Dandis, A. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in an internet service providers. *International Journal of Business and Management*, 13(8), 108-120.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan (1st Ed.)*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Khairina, A. R., & Julianda, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe). *Jurnal Visioner & Strategis*, 9(1).
- Kontan.co.id. (2020). J&T Express catat kenaikan jumlah pengiriman barang sebesar 40% sejak pandemi. Diakses pada 10 Mei 2024, Dari <https://industri.kontan.co.id/news/jt-express-catat-kenaikan-jumlah-pengiriman-barang-sebesar-40-sejak-pandemi>

- Kontan.co.id. (2020).. “J&T Express Perkenalkan “Express Your Bussiness” untuk mendorong Konsumen Hidupkan Bisnis Mereka dengan Jasa Pengiriman. Diakses pada 10 Mei 2024, Dari <https://www.google.com/amp/s/amp/kontan.co.id/release/jt-expressyour-online-bussines-untuk-mndorong-konsumen-hidupkan-bisnismereka-dengan-jasa-pengiriman-yang-bebas-rasa-khawatir>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *A Framework For Marketing Management*. Prentice Hall. New Jersey
- Kurniawan, M., & Hildayanti, S. K. (2019). Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86-102.
- Kusuma, W., & Marlana, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2), 1174-1180.
- Lestari, A. A., & Aprileny, I. (2020). The Influence of Service Quality, Price Perception, and Store Atmosphere On Customer Satisfaction (Consumer Study at Kedai Camp Survivor, Bogor). *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(2), 147–156.
- Mumtaha, H. A., & Khoiri, H. A. (2019). Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 Dan Society 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce). *Jurnal Pilar Teknologi Jurnal Ilmiah Ilmu Teknik*, 4(2).
- Mutia, C. M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kosmetik Make Over Di Kota Banda Aceh. (*Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*).
- Nastiti, A., & Astuti, S. R. T. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, 126-136.
- Nasution, S. M. A. (2017). Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 1(1).
- Ningtiyas, T. S. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. *Iqtishadequity Jurnal Manajemen*, 2(1).
- Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 33-43.

- Pandjaitan, D. R. H., & Aripin, A. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Bandar Lampung: Aura Publishing
- Paryanti², S. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.
- Prasetyo, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Konsumen Di Seasonal Taste The Westin Jakarta. *Jurnal Pesona Hospitality*, 12(1 Mei).
- Prastiwi, E. S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Seiko: *Journal Of Management & Business*, 5(1), 244-256.
- Rahardjo, D. T., & Yulianto, A. E. (2021). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Setan Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10, 1–18.
- Rahmawati, M. (2017). *Penggunaan Sistem Informasi Dalam Komunikasi Bisnis Secara Elektronik*. Jurnal Komunikasi, 8(2).
- Ramadhaniati, S., dkk. (2020). Effect Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction. *International Journal Of Digital Entrepreneurship And Business*, 1(1), 1-10.
- Ridwan, H., Masrul, M., & Juhaepa, J. (2018). Komunikasi Digital Pada Perubahan Budaya Masyarakat E-Commerce Dalam Pendekatan Jean Baudrillard. *Jurnal Riset Komunikasi*, 1(1), 99-108.
- Rismawati, A. S. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak & Shake Melati Pekanbaru. *JOM FISIP*, Vol.5,No.1, 1–11.
- Saputra, F. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pengiriman Barang Pada Pt Global Jet Express (J&T Express) (Survei Pelanggan J&T Express Di Yogyakarta). (*Doctoral Dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta*).
- Saputra, G. W. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Coopetition : *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 249–258. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.1057>
- Septiawan, R. Y. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cakra Buana Di Kerobokan Kelod. (*Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar*).

- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA: Journal Of Business And Innovation Management*, 3(3), 352-366.
- Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021, December). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang. *In Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Papers Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Immanuel* (Pp. 30-42).
- Siregar, W. V., Biby, S., & Murdani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Perpustakaan). *JURNAL VISIONER & STRATEGIS*, 9, 40–45.
- Sudirman, A., dkk (2020). *Prilaku Konsumen Dan Perkembangannya Di Era Digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhardi, Y., dkk (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 30(02), 75-86..
- Suhartini, S. dkk. (2023). *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Sulawesi Selatan: Lajagoe Pustaka
- Surianto, K. N., & Istriani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 3(3), 261-270.
- Sutriani, Chalirafi, & Ristati. (2022). Effect Of Work Discipline And Quality Services To Community Satisfaction In The Department Of Population And Civil Registration Of Banda Aceh City. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration |IJEBAS*, 2(5), 677–686.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar metodologi penelitian: pendekatan manajemen pengetahuan untuk perkembangan pengetahuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. Dan Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset

- Tonce, Y., & Rangga, Y. D. (2022). *Minat Dan Keputusan Pembelian: Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep Dan Studi Kasus)*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Top Brand Award. (2023). Top Brand Index. Di akses pada 10 Mei 2024, Dari https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2023&tbi_index=top-brand&type=subcategory&tbi_find=jasa%20kurir
- Wopari, G. A. O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Rimba Papua Hotel. (*Doctoral Dissertation, Stie Malangkececwara*).
- Yulianti, F., Lamsah, P., & Periyadi, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.