

DAFTAR REFERENSI

- Adnan. (2017). *Perilaku Komsumen* (T. H. Edyansyah.T (ed.)).
- Agustina, M., Tholok, F. W., & Handry, H. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs Jual Beli Tokopedia (Studi Kasus Wilayah Tangerang). *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 17(3), 1. <https://doi.org/10.31253/pe.v17i3.184>
- Ainy, F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Perceived Value, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Pengiriman. *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management*, 1(6), 99–115.
- Akil, S., & Ungan, M. C. (2022). E-commerce logistics service quality: Customer satisfaction and loyalty. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 20(1), 1–19. <https://doi.org/10.4018/JECO.292473>
- Amin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Indomie di Kecamatan Tarumajaya. *Stie*, 1(3), 41–52. <https://www.ejournal.stitpn.ac.id/index.php/bintang/article/view/716/476>
- AMIRULLAH. (2022). Perilaku Konsumen Dan Pengambilan Keputusan Pembelian. *Akademika*, 20(2), 169–175. <https://doi.org/10.51881/jak.v20i2.9>
- Ardani, W. (2022). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Perilaku Konsumen. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(1), 40–47. <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i1.102>
- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 3 (4)* (Available online at: <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>), 480–493.
- Artati, A., & Ernawati, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima. *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1), 58–66. <https://doi.org/10.33373/jeq.v9i1.4262>
- Cori, P. O. P., Menuk, C., & Arianto, B. (2021). Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Website Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Pada Mahasiswa Pgsd Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. *Journal of Sustainability Business Research*, 2(1), 431–441. bayurama,+50.+Oldinia+P.P.C.+Hal+431+-+440
- Daffa Wibisono, A., Cahyadi, L., & Penulis, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(2), 12–28.

<https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.73>

- Deni, P. M., Khusnul, F., & Ikhbal, A. (2023). *Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman J&T Exspress Marpoyan*. 3(2016), 1132–1143.
- Eviani, I., & Rachmat Hidayat, Y. (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>
- Fatonah, H., Rani, & Purwatiningsih. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Kedoya Raya 2. *SAMMAJIVA : Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 1(3), 186–201.
- FoEh, J., & Niha, S. S. (2022). The Influence of Service Quality, Use of Information Technology and Customer Value on Customer Satisfaction and Loyalty of Online Transportation Services (Literature Review Human Resource Management). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM*. Uneversitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analiiis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Uneversitas Diponegoro.
- Hendayana, Y., & Sari, A. M. E. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jne Express Pondok Gede. *Mediastima*, 27(2), 153–169. <https://doi.org/10.55122/mediastima.v27i2.294>
- Info, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketepatan Waktu Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Karunia Indah Delapan Express (Pt Ki8) Cabang Solo*. 4(2), 216–226.
- Isir, S., Zulkilfi, Z., & Alfiana, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Jasa Pengiriman J&T Cargo Di Kota Malang). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(3), 747–754. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i3.6368>
- Jaya Saputra, A., & Djumarno, D. (2021). Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction and Its Implications for Customer Loyalty at Aston Pluit Hotel & Residence Jakarta. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting*, 2(1), 71–84. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v2i1.728>
- Jonathan Saswono. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. ALFABETA.

- Kawidiharja, J., & Rakhman, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan di PT . Panelindo Graha Nusantara Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , dan e-ISSN : 2809-8862 Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasa. 15*(September).
- Khaidir Ali Fachreza, Mukhlis Harvian, Nasya Zahra, Muhammad Izzudin Islam, Muhammad Daffa, Miftahul Chair, & Mia Lasmi Wardiyah. (2024). Analisis Komparatif antara Probability dan Nonprobability dalam Penelitian Pemasaran. *Jurnal Pajak dan Analisis Ekonomi Syariah*, 1(3), 108–120. <https://doi.org/10.61132/jpaes.v1i3.248>
- Khurrohman, T., Rofiq Junaidi, M., Kunci, K., Waktu Pengiriman, K., Pelayanan, K., & Pelanggan, K. (2023). Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal of Economics and Business Research*, 2(2), 142–153.
- Kotler, P. (2012). Fungsi Pemasaran. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi*, 2(1), 22.
- Kotler Philip, K. L. K. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson Education.
- Krisna Gusti Putra. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Mahendri, W. M. (2021). 2085-Article Text-6011-1-10-20211122. *Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis*, 5(2), 11–17.
- Mardhiani, S., Puspita, R., Tatiana, Y., Gabriella, N., Hayam, D., Chamsudi, M., Bijaksana, G., & Simatupang, V. S. (2023). *Grostlog 2023. 5778*(2016), 95–114.
- Melisari, Farida, E., & Millaningtyas, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Marketplace (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Unisma). *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN*, 1(5), 41–49.
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 128–145. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i1.769>
- Nurhikmat, A. (2023). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Harga dan Kualitas Produk : Literature Review. *KarismaPro*, 13(2), 75–86. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v13i2.1050>
- Oetama, S., Susanto, H., & Rizwannur, W. (2024). Effect Of Online Tracking System And Delivery Timeliness On Customer Satisfaction (Case Study On J

- & T Express Sampit). *International Journal of Science, Technology & Management*, 5(4), 962–969. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v5i4.1157>
- Philip Kotler, K. L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (H. W. Maulana Adi (ed.); Edisi 13). Penerbit Erlangga.
- Prakasa. (2021). *Pengaruh ketepatan waktu dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada JNE Express kras kediri)*. 17(2), 15–31.
- Prakoso, G., & Sugiharti, D. E. (2020). KONSUMEN (Studi Kasus pada Pengguna E-commerce di Wilayah Jakarta Pusat). *Journal Indonesia*, 1–16.
- Primadi, A., Tohir, M., & Yoellitha, C. (2023). *Analisis Kualitas Layanan , Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Logistik*. 1(2), 111–119.
- Punama, I., & Yuliana. (2021). Management Pemasaran. *Manajemen pemasaran jasa*, 4(2), 96.
- Quintania, M., Julius, Y., & Limakrisna, N. (2023). Influence of Service Quality, Trust, and Timely Delivery of Satisfaction Customer on J&T Express Branch Cikarang West. *Journal of Accounting and Finance Management*, 4(2), 192–200.
<https://www.dinastires.org/JAFM/article/view/214%0Ahttps://www.dinastires.org/JAFM/article/download/214/187>
- Ricky, R. D. M., Kawung, E., & Goni, S. Y. V. . (2021). Dampak Aplikasi Belanja Online (Online Shop) di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Belanja Masyarakat di Kelurahan Girian Weru Ii Kecamatan Girian Kota Bitung Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah*, 1(ilmiah), 1.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahsociety/article/view/36087/33605>
- Risal, M., Henri, I., Nancy, J., Djati, N., & Hobertina, G. (2024). The Effect Of Timely Delivery On Customer Satisfaction With Service Quality As A Moderating Variable. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 4484–4493.
- Ritma, R., & Magdalena, L. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 20(1), 286–299.
<https://doi.org/10.51826/fokus.v20i1.580>
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2020). 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/10.31334/logistik.v5i1.1188>
- Roscoe, J. (1975). *Fundamental Research Statistic for Thr Behavioral Science* (H.

Rinehart & Winston (H. R. & Wington (ed.)).

- Salahudin, Hartono, A., & Juliansi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Shopee Express. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(2), 59–64. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i2.305>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Santoso, Melisa, G., & Sitanggang, I. A. (2022). Perancangan Website E-Commerce Ineed.Id. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1), 19–23.
- Saputri, A. A., Ambarwati, D., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 3(01), 41–48. <https://doi.org/10.57084/jmb.v3i01.764>
- Seran, R. B., Sundari, E., & Fadhila, M. (2023). Strategi Pemasaran yang Unik: Mengoptimalkan Kreativitas dalam Menarik Perhatian Konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206–211. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/4054/2644>
- Shintia Juniariska, N. R. A. B. P., Unisma, B., Pengaruh, K., Pelayanan, K., Waktu, D., Tarif, P., Terhadap, K., Pelanggan, P. T., Juniariska, S., Rachma, N., & Budi Primanto, A. (2020). *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol)*. 143–156. www.fe.unisma.ac.id
- Sitompul, S. C., Sulaksono, H., & Sauqi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan J&T Express Jember. *JMBI: Jurnal Manajemen Bisnis dan Informatika*, 3(2), 15–26. <https://doi.org/10.31967/prodimanajemen.v3i2.682>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS.
- Supriyadin Supriyadin, Amirulmukminin Amirulmukminin, & Nurhayati Nurhayati. (2024). Analisis Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express Kota Bima. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 2(4), 96–104. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i4.1017>

- Syuryatman Desri Habibullah. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, JNE*. 8(1).
- Tania, R. (2021). 2939-Article Text-12757-1-10-20210615. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam*, 3(2).
- Tjiptono, F. (2005). *Service Quality and Satisfacation* (3 ed.). CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Nomor March). Bayumedia.
- Tjiptono Fandy, D. A. (2016). *Pemasaran*. 57.
- Utomo, W. T., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh Tarif Pengiriman, Kualitas Pelayanan, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 41–52. <https://doi.org/10.30787/jiembiv2i1.1408>
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021a). 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(April). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021b). 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(April), 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Yanti, I., & Idayanti, D. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Ibu Bagas di Kecamatan Mamuju. *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(1), 1–13.
- Yuniar, A., & Shafariah, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Forwarding Pada PT. Andalas Mega Utama Jakarta Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 412–423.