

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiansyah, Fauzi. 2024. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Cirebon.” *Ekonomi Syariah Iain Snj* 14(2): 73–81.
- Aldo Yudita, Muhammad, Dan Ec Sugiyono. 2021. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Aliftian Nantigiri, Muhammad Haikal, Sri Handayani, Dan Veronica Veronica. 2021. “Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021.” *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik* 7(2): 181–92.
- Brillyan Jaya Sakti, Mahfudz. 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).
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, Dan Rohani Fitriyani. 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): 2716–3768.
- Databoks. 2023. *Ini Layanan Ekspedisi Yang Banyak Digunakan Penjual E-Commerce Lokal*.
- Gofur, Abdul. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat* 4(1): 37–44.
- Hadi, Sopwan, Siti Salbiyah, Dan Muhammad Alhakim Danurwindo. 2024. “The Influence Of Price, Service Quality And Trust On Consumer Satisfaction At

- J&T Express Sampang.” : 265–83.
- Hafizha, Salma, Abdurrahman, Dan Hanifa Sri Nuryani. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2(1).
- Hidayat, Deddy Rakhmad, Dan Peridawaty. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*: 16–27.
- Indrasari, Meithiana. 2019. “Meithiana Indrasari (2019).” *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- J&T Express. 2023. “Biodata Perusahaan.” <https://jet.co.id/aboutus> (Februari 25, 2025).
- Kencana, Dadang Surya, Sipon Al Munir, Dan Yoga Pranaya Mahardika. 2025. “Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Lentera Bisnis* 14(2).
- Kotler, Philip, Dan Keller Kevin Lane. 2018. 53 *Journal Of Chemical Information And Modeling Manajemen Pemasaran*.
- Kunaini, Kukun, Dan Sudirwo. 2019. “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt Astra International Daihatsu Banjarmasin.” *Sustainability (Switzerland)* 11(1): 1–14.
- Lisnadianti, Anggi. 2022. “Journal Boas : Business , Economics , Accounting And Management The Influence Of Service Quality And Price On J & T Express Customer Loyalty In Medan City (Study At Setia Budi Medan.” 01.
- Lusianti, Dina, Widodo, Dan Mulyana. 2024. “Mas’uliyah Society Brand Resonance: Enhancing Sustainable Marketing Performance Of The National Health Insurance Program.” *Qubahan Academic Journal* 4(3).
- Nurkhoiriyah, Syiffa, Dan Yusup Rachmat Hidayat. 2024. “Influence Of Price And Timeliness Of Delivery Towards Customer Satisfaction (Shopee Express , Hub Koja , Plumpang , Semper , North Jakarta).” 21(1): 187–96.
- Parasuraman, A., V. A. Zaithaml, Dan A. Berry L. L. 2022. “Servqual : A Multiple-

- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.” *Jurnal Of Retailing* 64(January): 12–35.
- Quintania, M, Y Julius, Dan N Limakrisna. 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.
- Rahayu, Sri, Dan Lela Nurlaela Wati. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen* 8(2): 1–20.
- Rahmah, Nurul Fauziyah, Dan Fitriani Nur Utami. 2022. “The Influence Of Service Quality And Social Media On Consumer Satisfaction Delivery Services At Jnt Express In Garut.” *Budapest International Research And Critics Institute (Birci-Journal)* 5(3): 25816–28.
- Ramadhan, Muhammad. 2021. “Implementation Of Digital Marketing As A Strategy To Increase Mr Butik Store Sales.” *Jurnal Asik: Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen & Kependidikan* 3(1).
- Rambat, Lupiyoadi. 2019. “Entrepreneurship: From Mindset To Strategy.” *Lembaga Penerbit Fe Ui Jakarta*.
- Rismayanti, Dan Tiris Sudarton. 2023. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa J&T Express Bandung Kulon, Kota Bandung.” *Jurnal Syntax Idea* 53(1): 1–19..
- Rohaeni, Heni, Dan Nisa Marwa. 2018. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” 2(2): 312–18.
- Saputra, Darman Et Al. 2022. “Pemberdayaan Bumdes Dan Umkm Desa Kace Timur Melalui Promosi Produk Berbasis Digital.” *Journal Of Social Responsibility Projects By Higher Education Forum* 3(1).
- Siburian, Wahyuni, Dan Lucia Nurbani Kartika. 2021a. “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang.” *Angewandte Chemie*

International Edition, 6(11), 951–952. (March): 12–29.

———. 2021b. “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang.” (March): 12–29.

Soemohadiwidjojo, Arini T. 2019. “Panduan Praktis Menyusun Kpi.” *Raih Asa Sukses*.

Statista.Com. 2024. “Jumlah Pengguna E-Commerce Di Indonesia Tahun 2020-2029.”

Tjiptono, F ; 2019. 2019. “Pengaruh Strategi Pemasaran Jasa.” *Dasar-Dasar Ilmu Politik* 13.

Utomo, Wahyu Tri, Dan Febrianur Ibnu Fitroh Sukono Putra. 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.