

DAFTAR PUSTAKA

- Althubaiti, A. (2023). Sample size determination: A practical guide for health researchers. *Journal of General and Family Medicine*, 24(2), 72–78.
- Antaranews.com. (2025, Februari 18). Menkomdigi sebut 79,5 persen masyarakat Indonesia gunakan internet. *Antara News*.
- Anteraja. (t.t.). *Layanan pengiriman utama*.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan instrumen penelitian dan penilaian program*. Pustaka Pelajar.
- Azizah, N., Simanjuntak, M., & Muflikhati, I. (2022). Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2025). *KBBI VI daring*. Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Republik Indonesia.
- Diansyah, D., Suryono, I., & Laksamana, M. I. (2023). Moderasi sistem pelacakan atas pengaruh layanan hari libur dan ketepatan waktu pengiriman terhadap keputusan penggunaan jasa J&T Express. *Media Manajemen Jasa*, 11(1), 69–82.
- Febriani. (2024). Pengaruh kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Gaudenzi, B., Confente, I., & Russo, I. (2020). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: A qualitative comparative analysis approach. *The TQM Journal*, 33(1), 125–140.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haura Hanifah, L., Salsabillah, L., Fitri, A. T., Febriani, R. M., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Landasan teori, penelitian relevan, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2), 391–404.
- Jamaludin, A., Widiarto, T., Mashita, J., & Aldi, M. (2023). Pengaruh kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT SiCepat Ekspres Jatisampurna Bekasi. *Sosio e-Kons*, 15(3), 275.
- Kirihio, J. R. (2024). *Pengaruh kualitas layanan dan kecepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) (Studi pada pelanggan JNE Cabang Dieng Kota Malang)* (skripsi Sarjana). Universitas Merdeka Malang.

- Lermatan, E. E., & Silalahi, T. M. B. (2025). *Optimization of logistics warehouse in supporting e-commerce and increasing MSME sales: A literature review. Siber Journal of Transportation and Logistics*, 2(4), 142–152.
- Masdim. (2026, Maret 4). Paket gagal dikirim dan akan dikembalikan ekspedisi Anteraja, namun sampai hari ini belum dikembalikan pihak Anteraja. *Media Konsumen*.
- Masuch, S., Landwehr, J. R., Flath, C. M., & Thiesse, F. (2024). The faster, the better? The impact of short delivery times on product returns in *online retailing. Journal of Retailing*, 100(3), 475–485.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Cetakan ke-9). Bumi Aksara.
- Nasfi, Isma, A., Anto, R. P., Yustini, R. S., Alam, H. V., Rahmatullah, Latianingsih, N., Pratiwi, L. N., Mariam, I., Laan, R., Aryawati, N. P. A., Santoso, R., Kurniaty, H., Jubaidi, Arifudin, N., & Nurmahdi, A. (2023). *Ilmu administrasi bisnis*. Penerbit Tahta Media.
- Nasyidah, N. (2022). *Pengaruh harga, kualitas layanan, dan promosi terhadap keputusan pembelian pesan antar makanan Shopee Food di Kota Malang* (skripsi Sarjana, Universitas Islam Malang).
- Nawawi, H. (2015). *Metode penelitian bidang sosial*. Gadjah Mada University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pradini, J. (2023). *The influence of service quality and timeliness of delivery on customer satisfaction at the Sicepat Express delivery service in Johar Baru, Central Jakarta. Logistica: Journal of Logistic and Transportation*, 1(1), 67–101.
- Pribadi, S., Setyawati, A., & Muldiansyah, M. I. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE pusat di Tomang Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 8(1), 76.
- Ramadani, N. S., & Riofita, H. (2024). Pentingnya kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 43109–43113.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2018). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Sigit P., R. D., & Oktafani, F. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa lapangan futsal (Studi kasus pada IFI Futsal Bandung)*. Universitas Telkom.
- Solihat, M., & Sandika, D. (2022). *E-commerce di industri 4.0. Jurnal Ilmiah Bisnis*
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharso. (2012). *Metode penelitian kuantitatif untuk bisnis: Pendekatan filosofi dan praktis*. PT Indeks.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran* (Edisi ke-2). Ghalia Indonesia.
- Susianti,S., & Anggraeni, D. (2023). Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada layanan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Tania, R. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan ekspedisi Lion Parcel di Batam*. Universitas Putera Batam.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (Edisi 2). Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service quality & satisfaction* (Edisi ke-4). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & customer satisfaction* (Edisi 5). Andi.
- Utami, C. W. (t.t.). Relationship effort dan kualitas layanan sebagai strategi penguat relationship outcomes. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1).
- Zenikasari, J., Oktafiah, Y., & Rachmawati, D. L. (2025). Pengaruh personal branding dan service desired terhadap customer retention Gojek di Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, 4(2), 726–730.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Pedoman Metadata Statistik: Konsep, Definisi, dan Klasifikasi Variabel Demografi*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Sulistyo, J. A. Y., & Nugroho, Y. A. (2022). Analisis keterlambatan pengiriman paket menggunakan metode Six Sigma di J&T Express DC Sleman Barat Yogyakarta. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(6).