

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, dkk. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu, Daya Tanggap, Dan Ketelitian Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha Pada Kantor Camat Bengkong. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*. Volume 6, Nomor 1. 223-233
- Alifah, F. N. (2019). Pengembangan Strategi Pembelajaran Afektif. *Tadrib*, Vol. V, No. 1
- Alghifari, A. Y. & Rahayu T. S. M. (2021). Pengaruh diskon, kualitas website, persepsi risiko dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada online shop shopee: studi pada mahasiswa universitas muhammadiyah purwokerto. *Derivatif: Jurnal Manajemen*. Vol 15 No 2
- Arroffi, dkk. (2021). The Effect Of E-tracking And Timeliness Of Delivery Towards Customer Satisfaction On Pt Sicepat Ekspres Cilincing During The Covid-19 Pandemic. *Advances In Transportation And Logistics Research*, VOL 4, 505-519
- Attamimi dkk (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang). *E-JRM Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*
- Chulaifi, M. I., dan Setyowati. E (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya. *Jurnal LPPM Untag Surabaya*, Vol. 03, No. 01, hal 40- 54
- Desfika, T. S. (2021). Selama Pandemi, ALFI : Belanja Online Naik 37 %. Tersedia dalam: <https://investor.id/business/276132/selama-pandemi-alfi-belanja-online-naik-37>. Diakses 22 September 2022
- Dewantoro, dkk (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Jurnal Prosiding Biema* Vol. 1 2020, 278-293
- Eviani, I., dan 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* Vol.1, No1, pp. 11-19
- Gery, M. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang. *Jurnal MENARA Ilmu*, 92-102
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang. Universitas Diponegoro

- Haryanto, D. , dan Sektiyaningsih, I, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Carter Wisata Pt. Hiba Utama Jakarta. *JMBA - JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, Vol.07/No.01, 24-30
- J&T. Company Profil. Received from jet.co.id : <https://jet.co.id/about/company>.
Diakses 22 September 2022
- Karnowati, Astuti, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman, Kepuasan Konsumen Dan Perilaku Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek. *Jurnal Manajemen Motivasi*. 18-26
- Kasinem. (2020) . Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 17 No.4, 329-339
- Kesumaputri dkk. (2022). Hubungan Citra Merek Dan Tingkat Kepercayaan Merek Vaseline Dengan Tingkat Loyalitas Konsumen Hand And Body Lotion Vaseline. *Jurnal Interaksi Online* 10 (3), 128-140,
- Kotler dan Keller. (2019). Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *IQTISHA Dequity jurnal MANAJEMEN* Vol. 1, No. 2
- Maramis, dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.3, Hal. 1658 – 1667
- Maslikhan, dkk (2022). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Cabang Utama Malang). *E-JRM Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* Vol. 11 No. 5
- Mawarni, O, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *E-QIEN Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 10 No. 1. 445-450
- Mawey, dkk. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.3, Hal. 1198 – 1207
- Ningtiyas, T. S. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal IQTISHA Dequity*. Vol 2 No 1, hal 46-53

- Pasharibu dkk (2018). Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 21 No. 2, 240 – 264
- Pratama (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Syahdu Rawamangun). *Skripsi*
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung. Alfabeta
- Rachmawati dan Krisbiantoro. (2021). Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem E-learning Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Of Information System Management* Vol. 3, No. 1 (2021)
- Santoso dkk (2021). Pengaruh Web Trace and Tracking, Logistic Service Quality dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Layanan JNE Malang). *E-JRM Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* Vol. 10 No 5
- Siregar, A, dan Rismewahni. (2020). Pengaruh Transaksi Online Shopping, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-commerce. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* Vol 01 No.02, 85-92.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review* 4 (1), 447-455.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Tjiptono, F. (2020). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. ANDI
- Tresiya dkk (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-jek Di Kota Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 1 (2), 208-224
- Usvela dkk. (2019). Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* Vol. 5 No.2 Hal. 300 – 312
- Wati dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, Dan Fasilitas Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tengah Wabah Covid 19 (Studi Kasus Pada Pengguna J&T Express Mayjen Panjaitan Kota Malang). *E-JRM Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* Vol. 11 No. 10, 67-79