

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Bayad Jamal, et al. "Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality." *Ali, BJ, Gardi, B., Othman, BJ, Ahmed, SA, Ismael, NB, Hamza, PA, Aziz, HM, Sabir, BY, Anwar, G.(2021).Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. International Journal of Engineering, Business and Management* 5.3 (2021): 14-28.
- Bernarto, Innocentius, and Agus Purwanto. "The Effect of Perceived Risk, Brand Image and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction." *Brand Image and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction (March 1, 2022)* (2022).
- Fausta, Callista, et al. "Analysis of Service Quality, Price and Customer Experience on Customer Satisfaction at PT Maritim Era Sukses." *Jurnal Mantik* 5.2 (2021): 584-592.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hibahtullah, Adam Fawwaz, and Djawoto Djawoto. "Pengaruh Promosi, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 8.12 (2019).
- Hendeniya, H. M. U. S., and A. L. Fernando. "Impact of Internet Service Quality on Customer Satisfaction Special Reference to Internet Service Providers During COVID–19 Period." *Sri Lanka Journal of Marketing* 8 (2022).
- Isyanto, Puji, and Kartika Wijayanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19." *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi* 6.2 (2022): 2101-2111.
- Kurniawan, Muhammad, and Siti Komariah Hildayanti. "Analisis citra merek, harga, pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen di kota Palembang (studi kasus konsumen grab)." *Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis dan Manajemen* 4.2 (2019): 86-102.
- Lestari, Astri Dwi, and Imam Hidayat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Global Jet Express (J&T) Surabaya." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)* 8.7 (2019).
- Ningtiyas, Tri Setia. "Pengaruh persepsi harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang." *IQTISHADEquity jurnal MANAJEMEN* 2.1 (2020).

- Palelu, David RG, Willem JFA Tumbuan, and Rotinsulu J. Jorie. "Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10.1 (2022): 68-77.
- Peter, Joseph Joel, and Gerry Batonda. "Effect of service quality on customer satisfaction in Tanzanian energy industry: A case of TANESCO residential customers in Nyamagana District." *Int. J. Eng. Bus. Manag* 6 (2022): 47-59.
- Peter & Olson. 2017. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Rizky, Irfan, and S. E. Darwin Hasiholan. "Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus J&T Express Cabang Bekasi Selatan)." *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis* 4.1 (2022): 56-67.
- Setiawan, Bayu Putra, and Agus Frianto. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian)." *BIMA: Journal of Business and Innovation Management* 3.3 (2021): 352-366.
- Sugiarti, Lilis. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Kebon Jeruk)." *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)*. 2021.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surianto, Ketmi Novrin, and Ety Istriani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta." (2019).
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Jet.co.id. Profil Perusahaan-J&T Express. Diakses pada 18 Januari 2023, dari <https://jet.co.id/about/company>
- Opac.perpusnas.go.id. Perpustakaan Nasional RI. Diakses pada 18 Januari 2023, dari <https://opac.perpusnas.go.id/>
- Topbrand-award.com. Top Brand Index. Diakses pada 18 Januari 2023, dari <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>