

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisy, G. R., & Windiarti, S. (2022). Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee. *Sosio E-Kons*, 14(2), 144. <https://doi.org/10.30998/Sosioekons.V14i2.12071>
- Ardiansyah, A., & Wahyono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood. *Jurnal Manajemen Univeristas Satya Negara Indonesia*, 6(1), 21–33.
- Asy'ari, A. H., & Karsudjono, A. J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Price Fairness, Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Merek Samsung Di Banjarmasin. *Al-Kalam Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.31602/Al-Kalam.V8i1.4154>
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2010, 27–39.
- Bps Kabupaten Banyumas. (2023). <https://banyumaskab.bps.go.id/publication.html>
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 110–125.
- Darno, D., & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *Jimen Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39–50. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/108>
- Eviani, I., & 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*, 1(1), 11–19. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/jumatik/article/view/1253>
- Ghozali. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*.
- Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, B. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lion Parcel Di Kota Tebing Tinggi. *Jurnal*

*Ekonomika*45, 9(2).

- Huda, T., Nuringwahyu, S., & Chanafi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan J&T Grati Pasuruan). *Jiagabi*, 14(3), 1–23.
- Immanuel, B. H., & Tanoto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt Hastaco Tour And Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 413–423.
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022). Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang ). *Seiko : Journal Of Management & Business*, 5(C), 395–404.
- J&T Express Indonesia*. (2023). Pt. Global Jet Express. [Www.Jet.Co.Id](http://www.jet.co.id)
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pos Indonesia(Studi Kasus Pada Pelanggan Pt. Pos Indonesia Cabang Gempol). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 1(1), 143–156. [Www.Fe.Unisma.Ac.Id](http://www.fe.unisma.ac.id)
- Keller, K. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*.
- Kesumaputri, A. P. B., Pradekso, T., & Luqman, Y. (2022). Hubungan Citra Merek Dan Tingkat Kepercayaan Merek Vaseline Dengan Tingkat Loyalitas Konsumen Hand And Body Lotion Vaseline. *E-Journal Undip*, 10.
- Komala, R., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Manajemen*, 13(3), 483–491. [Https://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Jurnalmanajemen/Article/View/9664](https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/jurnalmanajemen/article/view/9664)
- Lestariningsih, T. (2021). Analysis Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction Of Ojek Online In Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal Of Theory And Applied Management*, 14(3), 298. [Https://Doi.Org/10.20473/Jmtt.V14i3.30033](https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i3.30033)
- Maslikhan, M., Basalamah, M. R., & Athia, I. (2022). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Jne Cabang Utama Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 12–21.

- Mawarni, O. D., & Adi, S. W. (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). *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450. [Https://Stiemuttaqien.Ac.Id/Ojs/Index.Php/Ojs/Article/View/556/372](https://Stiemuttaqien.Ac.Id/Ojs/Index.Php/Ojs/Article/View/556/372)
- 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) Melisari\**. 82–94.
- Mulyana, M. A. A. Mu., Roslina, R., & Ambarwati, D. A. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pengguna Jne Di Bandar Lampung). *Journal Of Social Science Research*, 3, 6517–6528.
- Nasution, S. W., & Fitri, A. N. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 2(1), 337–346.
- Oktaviasari, N., & Rachma, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 1–10.
- Onsardi, O., & Saputra, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mitra Grab Cabang Kota Bengkulu Onsardi (1) Diky Arisca Saputra (2) (1)(2) Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (Jems)*, 3(2), 272–279. [Www.jurnal.umb.ac.id](http://www.jurnal.umb.ac.id)
- Peter, J. J., & Batonda, G. (2022). Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In Tanzanian Energy Industry: A Case Of Tanesco Residential Customers In Nyamagana District. *International Journal Of Engineering, Business And Management*, 6(1), 47–59. [Https://Doi.Org/10.22161/ijebm.6.1.6](https://doi.org/10.22161/ijebm.6.1.6)
- Pratama, S., & Lendi, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kedai Kopi Syahdu)*. 11(1), 61–69. [Http://Repository.Stei.Ac.Id/6226/](http://repository.stei.ac.id/6226/)
- Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee Di Kota Solok. *Journal Of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.

- Rahayuningsih, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Ploso-Jombang. *Student Repository*.
- Rizkiana, C., Setyawan, Y., & Souisa, J. (2023). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Mobil Sinar Audio Semarang). *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 229–247.
- Rofiqoh, I., Asiyah, S., & Primanto, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Pada Mahasiswa Feb Unisma Angkatan 2018). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 1, 430–439.
- Saputra, M. F. F., Ferdinal, A., Putri, D. E., Manajemen, P. S., Hukum, F., & Ekonomi, D. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman J & T Express Koto Baru ( Studi Kasus Masyarakat Jorong Seberang Piruko Timur Dusun Standart )*. 3, 1969–1981.
- 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>
- Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Semarang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., March, 5–24.
- 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. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Susanto, B. H., Arifin, R., & Khalikussabir. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Lokasi Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Pelanggan Sarijan Café). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 10(1), 84–100.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*.
- Top Brand Award*. (2022). [www.Topbrand-Award.Com](http://www.Topbrand-Award.Com)
- Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyianto, M. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.

Wicaksono, A. P. K. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.

Wulandari, Z., & Sevtiani, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Express Karawang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, 4(6), 10559–10565.

Zuhdi, S. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Grab Teknologi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 87–96.  
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1276>

