

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z., & Djawoto, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Java Logistics Internasional Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 12(4).
- Anwar, M. S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 12(3), 808. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V12i3.935>
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Langit Membiru Wisata Bogor. *Jurnal Parameter*, 6(1), 38–49.
- Christian, D., Ds, S., Amelia, S. E., Rfp-I, M. M., & Ronald Suryaputra, S. T. (2021). Analysis Of The Effect Of Service Quality, Food Quality, Atmospherics, Authenticity (Food), And Authenticity (Atmospheric), To Positive Emotion, Value, And Behavioral Intention To Myoung Ga Korean Restaurant Customer In Surabaya. *Analysis Of The Effect Of Service Quality, Food Quality, Atmospherics, Authenticity (Food), And Authenticity (Atmospheric), To Positive Emotion, Value, And Behavioral Intention To Myoung Ga Korean Restaurant Customer In Surabaya*, 69(1), 15.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Prosiding Biema (Business Management, Economic, And Accounting National Seminar)*, 1, 278–293.
- Eko Winarni. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek. *Majalah Ekonomi*, 27(2), 35–47. <https://doi.org/10.36456/Majeko.Vol27.No2.A6471>
- 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.
- Fachreza, A. M., Arisman, A., & Barlian, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen: Survey Pada Konsumen Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Cabang Indihiang. *Jisma: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(4), 449–454.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023a). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2912>

- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023b). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 253–274.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/Jmb.V2i1.266>
- Ibnu Cahyo Ramadhan, & Tia Chisca Anggraeni. (2022). Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 01–11. <https://doi.org/10.56127/Jukim.V1i1.121>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework For Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kreitner, R. (2005). Frameworks Of Cooperation: Competing, Conflicting, And Joined Interests In Contract And Its Surroundings. *Theoretical Inquiries In Law*, 6(1), 59–112.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Luluk, A. R. (2023). *Pengaruh Ketepatan Waktu Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Dalam Perspektif Bisnis Islam (Studi Pada J&T Express Drop Point Jl. Gatot Subroto Pahoman Bandar Lampung)*. Uin Raden Intan Lampung.
- Lutha, I. A., Nurhajati, N., & Wahono, B. (2024). Pengaruh Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Pada Mahasiswa Feb Universitas Islam Malang). *E-Jrm: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 115–124.
- Makadina, F. D. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Serta Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Konsumen Elzatta*. Universitas Islam Indonesia.
- Masiaga, N. R., Worang, F. G., Mandagie, Y., Kota, D. I., Yang, M., Secara, B., Di, O., & Com, L. (2022). *Analysis Of The Effect Of Security And Trust On Customer Satisfaction In Manado City Who Shops Online At Lazada . Com Jurnal Emba Vol . 10 No . 2 April 2022 , Hal . 900-910*. 10(2), 900–910.

- Monoarfa, S. (2023). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan D ' Zalsya Cosmetik Marisa Kabupaten Pohuwato*. 2(5), 1201–1210.
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. (N.D.). Kleiser (2020). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*.
- Mustofa, N., & Slamet, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomarco Adi Prima Solo. *Smooting*, 21(4), 337–347.
- Nasution, S. W., & Fitri, A. N. (2023). Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka Emba*, 2(1), 337–346.
- Nurhaliza, S., Sujana, I., & Anggela, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Ketapang. *Jurnal Tin Universitas Tanjungpura*, 5(1).
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]. *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Prakoso, G., & Sugiharti, E. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna E-Commerce Di Wilayah Jakarta Pusat). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna E-Commerce Di Wilayah Jakarta Pusat)*.
- Pratama, V. I., & Kurniawan, R. (2024). Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. *Yume: Journal Of Management*, 7(1), 430–441.
- 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.
- Putra, K. G., & Bahrin, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Pt. Pos Indonesia). *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 4(1), 44–51.

- Rahayu, L. P., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Perilaku Belanja Online Dimasa Pandemi Covid-19. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (Ekuitas)*, 3(3), 538–544.
- Rahayuningsih, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Ploso-Jombang. *Student Repository*.
- Raldianingrat, W., & Wahyuddin, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J & T Express Di Kecamatan Unaaha*. 3, 8036–8045.
- Ratna, S. (2023). *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Upah Kurir Berdasarkan Jumlah Paket Perspektif Teori Ujrah (Studi Kasus Pada J&T Express Purwokerto)*. Uin Prof. Kh Saifuddin Zuhri.
- Samsuar, S. (2019). Atribusi. *Network Media*, 2(1).
- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i2.1550>
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior Twelfth Edition Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Sidjabat, S., & Sunahardi, D. J. (2022). Analisis Packing Kayu Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Aero Jasa Cargo Jakarta Tahun 2019. *Knowledge: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*, 2(2), 89–93. <https://doi.org/10.51878/knowledge.v2i2.1355>
- Siwi, A. S. R., & Wahyudi, T. N. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Plupuh*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Solomon, M. R. (2018). *Consumer Behavior Buying, Having*. Pearson Education Limited.
- Suhatman, S., Sari, M. R., Nagara, P., & Nasfi, N. (2020). Pengaruh Atribut Produk Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Kota Pariaman Di Toko Online Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, 1(2), 26–41.
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5189>

- Susilah, W. H., Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, Keamanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang). *E-Jrm: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(01).
- Syahputra, B. T., & Nasution, M. A. (2022). Pengaruh Pelatihan, Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop), Sistem Penghargaan Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Produktivitas Kapster/Barber (Studi Pada J&K Barber Shop Medan). *Regress: Journal Of Economics & Management*, 1(3), 70–81.
- Tannady, H., Suyoto, Y. T., Purwanto, E., & Anugrah, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Di Pondok Aren Tangerang Selatan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3910–3921.
- Tapu, K. F. N. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Pt. Paxel Metro Bandung). *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 3(10), 31–40.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Top Brand Award*. (2022).
- Wajong, A. M. R., & Putri, C. R. (2010). Keamanan Dalam Electronic Commerce. *Comtech: Computer, Mathematics And Engineering Applications*, 1(2), 867–874.
- Widyanto, W., & Sarkum, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Xyz Di Kota Medan. *Jamak: Jurnal Aplikatif Manajemen Akuntansi Dan Kewirausahaan*, 1(2), 73–79.
- Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). *Metode Penelitian Bagi Pemula*. Penerbit Widina.