

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747.
- Dewi, Ratna Yunita dan Sri Yanthy Yosepha. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Inovatif Mhasiswa Manajemen*, 1 (1).
- Erdiansyah, David, Rois Arifin, Afi Rahmat Slamet. (2020). Pengaruh Harga, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Tiki Dinoyo. *e-JRM Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9 (13).
- Fernanda, Ferry Firman, Tuti Hastuti, Bambang Budiantono. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Satria Antarana Prima Tbk Di Malang). *Conference on Economic and Business Innovation*, 1 (1).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2018). *Customer Loyalty: How to Learn It, How to Keep It*. Jakarta: Erlangga.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Handoko, Hani. (2018). *Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Hidayat, A., Saifullah, M., & Ishak, A. (2016). Determinants of Satisfaction, Trust, and Loyalty of Indonesian E-Commerce Customer. In *International Journal of Economics and Management Journal homepage* (Vol. 10, Issue S1). <http://www.econ.upm.edu.my/ijem>
- Hidayatullah, A., Ediyanto, E., & Praja, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada BANK BSI Area Basuki Rahmat Situbondo). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(7), 1539-1549.
- Kotler, Phillip dan G. Amstrong. 2014. *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 (Bob Sabran : Penerjemah). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Phillip and Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prectice Hall, Inc
- Kotler, Philip and Gary Armstrong .2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 2. Erlangga: Jakarta.
- Meirina, O. A., & Hidayat, D. S. (2022). Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Sebagai Jembata Memperkuat Loyalitas Atas Layanan JNE Express. *Magisma : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*,10 (1), 45-59.
- Mita Puspitasari (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Tarif Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Ekspedisi JNE Cabang Bima, Kota Bima). *e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma eJrm* Vol. 11 No. 08 Agustus 2022
- Parhusip, Austin Alexander, Nurul Izzah Lubis. 2020. “Pengaruh Orientasi Belanja, Kepercayaan Online, Dan Pengalaman Pembelian Terhadap Minat Beli Secara Online (Studi Kasus Pada Toko Online Tokopedia.com)” *EKOMBIS Sains, Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis* 5(2).
- Prabowo, A., Lubis, A. N., & Sembiring, B. K. F. (2021). The Effect of Promotion and Servicescape on Impulsive Buying Behavior with Shopping Emotion as Intervening Variables for Consumers Store of Fashion H&M in Sun Plaza Medan, North Sumatera, Indonesia. *International Journal of Research and Review*, 8 (2), 235-252.
- Prabowo, A., Wahyuni, E. S., Bakti, S., Sari, P. B., & Rossanty, Y. (2022). Does Raising Environmental Awareness and Creating Pro-Environmental Attitudes Drive the Intention to Revisit Among Visitors?. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3).
- Prabowo, A., & Risal, T. (2023). Peran Enterpreneurial Orientation Dan Social Media Marketing Terhadap Peningkatan Strategi Bersaing (UMKM) Coffe Shop Pada Era Modern Customer di Kota Medan. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 9(1).
- []Prabowo, A., Pohan, Y. A., Adam, A. A., Aulanda, N. F., & Roni, S. (2024). Transformasi Era Digitalisasi Dalam Membentuk Jiwa Leadership Pada Gen-Z Dan Millenial. *Kolaborasi: Jurnal Hasil Kegiatan Kolaborasi Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 01-12.
- Prabowo, A., Rizki, S., Simatupang, J., Sari, E. P., & Kurniawan, I. (2023). Optimalisasi Pemanfaatan Social Media Dalam Menciptakan Personal Branding Bagi Para Tenaga Pendidik Era Society 5.0 Di Sekolah Pelangi Medan. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 4(3), 254-260.
- Puspitasari, Mita, N Rachma, Aleria Irma Hatneny. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Tarif Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Ekspedisi JNE Cabang Bima, Kota Bima)” *e-JRM Jurnal Ilmiah Riset Manajemen* 11(8).

- Rafiah, K. K. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui *E-commerce* di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1), 46-56.
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 199-206.
- Regata, N. M. W. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen. 8 (*E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 8, No. 3, 2019: 1430 –1456), 1430–1456.
- Rochim, A., & IMELDA, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar4.
- Rulyana, Gunasach. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perusahaan Jasa Pengiriman PT. Citra Van Titipan Kilat, Tiki Raden Saleh Jakarta Pusat.. *REPOSITORY STIE INDONESIA (STIE) Jakarta*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2014. “*Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*”, Edisi ke 1, Penerbit Andi Publisir, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius. Chandra. 2016. *Andi Offset Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Utomo, S. B., dan Riswanto, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka. *Jurnal Syntax Idea*, 1(6), 93-118
- Wayuni, Ni Putu Ayu Ratih, Rosida P.Adam. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Ekspres. *JIMUT Jurnal Ilmu Manajemen Universita Tadulako*, 7 (4).
- Yuniarta, Frizky, Ika Barokah S, Gusti Ayu Wulandari. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6 (1).

- Zahra, Surti, Yoga Andred Dana Tirta, Tubagus Agus Khoironi.(2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Shopee Express Di Kota Serang. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*.
- Zhong,Y.,&Moon,H.(2020).What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Roleof Gender. *Foods Journal*, 9(460), pp. 1-19.