

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, G. (2019, Februari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 1-8.
- Aminah, Y. R. (2017, September). Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, 17(2), 1-13.
- Atmaja, J. (2018, April). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica* , 2(1), 1-15.
- Bony Yosua Setyaleksana, S. E. (2017, Mei). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 46(1), 1-7.
- Brillyan Jaya Sakti, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* , 7(4), 1-9.
- Diana, F. T. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta, Indonesia: ANDI Yogyakarta.
- Dikaprio Dewantoro, L. A. (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, 1-16.
- Faizal Ridho, d. (2021, Agustus). Easy, Quality Of Service, And Timeliness Of Delivery To Customer Satisfaction. *Alamana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 1-8.
- Fitria Halim, d. (2021). *Buku Pemasaran Jasa* (1 ed.). (R. Watrianthos, Ed.) Medan, Sumatera Utara, Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Heni Rohaeni, N. M. (2018, September). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 1-7.

- Imansyah, H. I. (2018, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis (JIEB)*(3), 1-11.
- Indrasari, D. M. (2019). *Buku Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1 ed.). Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: Unitomo Press.
- Martina Rahmawati Masitoh, K. I. (2020, Juli). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Pecak Bandeng Sawah Luhur. *Jurnal Ekonomi Vokasi* , 3(2), 1-13.
- Muhammad Haikal Aliftian Nantigiri, S. H. (2021, Mei). Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 7(2), 1-12.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Jurnal AGORA*, 7(2), 1-5.
- Nuraeni. (2021, Februari). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 1-7.
- Pangudi, Y. H. (2018, Juli). Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan, Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen PT Temas Line Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* , 7(7), 1-17.
- Rina Anggriana, N. Q. (2017, Desember). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "Om-Jek" Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia (JSMBI)*, 7(2), 1-20.
- Saefur Rohman, F. W. (2021, April). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 1-13.
- Salma Hafizha, A. H. (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* , 2(1), 1-8.
- Sinollah, M. (2019, Februari). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta

Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kapanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 1-20.

Siti Nurhaliza, I. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Ketapang. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 5(1), 1-4.

Surbakti, P. S. (2017, Juni). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematang Siantar (Survei Terhadap Masyarakat Di Kelurahan Bantan RT 002/RW 007 Pematang Siantar). *Jurnal MAKER*, 3(1), 1-8.

Syafnidawaty. (2020, November 08). *Data Primer*. Retrieved from Universitas Raharja: raharja.ac.id

Yanuar, M. M. (2017, Maret). Analisis Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Journal Of Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Jember*, 1-15.

