

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Lisnadianti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Kota Medan." Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- Badan Pusat Statistik. 2024. *Kecamatan Serang Baru dalam Angka 2024*. Vol. 18. Kabupaten Bekasi: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2025. *Statistik E-Commerce 2023*. Vol. 6. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Bekasikekinian.com. 2024. "Potensi Ekonomi Kabupaten Bekasi: UMKM Sebagai Pilar Pertumbuhan Ekonomi Lokal." <https://www.bekasikinian.com/kabupaten-bekasi/33813870493/potensi-ekonomi-kabupaten-bekasi-umkm-sebagai-pilar-pertumbuhan-ekonomi-lokal>.
- Chaerudin, Iman. 2021. "Analisa Faktor Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT J&T Express Jakarta." *Economics and Business UBS* 10.
- Chaerudin Iman, dan Koharudin Abdu. 2021. "Analisa Faktor Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di PT J&T Express Jakarta." *Economics & Business UniSadhuGuna Business School* 10.
- Christono.AB. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Zigot Mediatama)." *Journal of Economics & Business UniSadhuGuna Business School* 8.
- Databoks. 2023. "10 Provinsi dengan Usaha E-Commerce Terbanyak 2022." <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2023/09/29/10-provinsi-dengan-usaha-e-commerce-terbanyak-2022>.
- Fakhri, Rizqi. 2022. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru." *Eko Dan Bisnis (Riau Economics and Business Review)* 13.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodstats.id. 2023. "Ini Sederet Layanan Jasa Ekspedisi untuk Belanja Online Pilihan Gen Z di 2023." <https://goodstats.id/article/ini-sederet-layanan-jasa-ekspedisi-untuk-belanja-online-pilihan-gen-z-di-2023-pN2wE>.
- Handayani Sri Langgeng, dan Syafrudin Ahmad. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Relationship Marketing terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Transportasi Gojek." *Dimensi* 11.
- Hidayah Nur Fatika Cindi. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Online Gojek di Kota Bekasi." Universitas Islam 45 Bekasi, Bekasi.

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. JawaTimur: UNITOMOPRESS.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*. 1st ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kompas.com. 2023. "Mengenal Jasa Pengiriman Barang."
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2019. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. edited by Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education, inc.
- Lisnadianti, Anggi. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express di Kota Medan." Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Lubis Khairunnisa Wahyuni. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Jetindo Nagasakti Transekspress (J&T) Medan." Universitas Medan Area, Medan.
- Mahira, Hadi Prasetyo, dan Nastiti Heni. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome." *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi 2*.
- Musfar, Tengku Firli. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok Dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Nasution Sofi Adinda Amri, dan Yuliyana Yayuk. 2022. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman J&T Express di Drop Point Krakatau Medan." *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan 2*.
- Ningsih Nur Dwi Rahayu, Saroh Siti, dan Zunaida Daris. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna J&T Express (Studi Pada Pelanggan J&T Express Cabang Gempol Pasuruan)." *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis 11*.
- Oscar, dan Purba Tiurniari. 2020. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Cahaya Express di Kota Batam." *Rekaman 4*.
- Ramadhaniati Safirah, Susanti Evi, Wiwaha Arjuna, dan Tyas Wahyuning Isthi. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Forwarding." *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB) 1*.
- She, You, dan Melly Anne Dharasta. 2017. *Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket (Studi Kasus Pada Jasa Travel Agent Di Wilayah Yogyakarta)*. Vol. 10. Yogyakarta.

- Sudarsono, Ardiansan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. 1st ed. Yogyakarta: Deepublish.
- Susanti, Susi. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffe RR Pekanbaru." *Manajemen dan Bisnis (JRMB)*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CVAlfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik-Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. 3rd ed. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono Fandy, dan Diana Anastasia. 2016. : *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: CVAndiOffset.
- Tjiptono Fandy, Diana Anastasia. 2019. *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.