

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Nana Herdiana. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Penerbit: Pustaka Setia
- Alma, B. (2016). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aptaguna, A., & Pitaloka, E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala Journal*, 3, 49–56
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. M. A (2019) *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Eproceedings Of Management*, 6(1), 65.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center*. *Jim Upb (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77-85 DOI: <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Budiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19. *SEGMEN Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 129 DOI : <https://doi.org/10.37729/sjmb.v17i2.6868>
- Bhimantoro, Satriyo. dan Lestari, Anik. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Rumah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Telepon Rumah Pt Telkom Kota Surabaya Barat)*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 4. No 3 hlm. 1-11.
- Dewi, E., & Tarigan, S. (2016). Pengaruh Gaya Hidup, Label Halal dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area Medan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 1-15. DOI : <https://doi.org/10.31289/jkbm.v3i1.237>
- Ernawati, R. (2021). *Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Situs E-commerce Zalora di Jakarta*. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(2), 80–98 DOI : <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i2.6663>
- Fachruddin, Andi. (2016). *Manajemen Pertelevisian Modern*. Yogyakarta 2 arta: CV Andi Offset
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*.

Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media..

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). (hlm. 8) Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Kesembilan). (hlm. 120). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. (hlm. 47) Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gofur, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 6. DOI : <https://dx.doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Hidayat, A., Adanti, A. P., Darmawan, A., & Setyaning, A. N. (2019). *Factors Influencing Indonesian Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Local Fast-Food Restaurant*. *International Journal Of Marketing Studies*, 11(3), 131- 139 DOI : <https://doi.org/10.35794/emba.6.3.2018.20411>
- Hulud, S., Arifin, R., & Athia, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Mahasiswa Unisma Pengguna GrabBike di Kota Malang)*. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(25).
- Indahingwati. (2019). *Kepuasan konsumen pada kualitas layanan SIM keliling*. Surabaya: CV. Jakad Publishing (hal. 14).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (hlm. 92) Surabaya: unitomo press.
- Khoirista, A. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2).
- Korowa, E., Sumayku, S., & Asaloei, S. (2018). *Pengaruh kelengkapan produk dan harga terhadap pembelian ulang konsumen (studi kasus Freshmart Bahu Manado)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(3), 7-9.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Management. United States of America: Pearson Education Limited*.
- Kotler dan Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks., Jakarta. In e – *Jurnal Riset Manajemen*

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (edisi ke-15, edisi bahasa Indonesia). Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Kevin K. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga
- Korowa, E., Sumayku, S., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh kelengkapan produk dan harga terhadap pembelian ulang konsumen (Studi kasus Freshmart Bahu Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(3), 27-34 DOI : <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40049>
- Lestari, A. D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Globat Jet Express (J & T)* Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(7), 7,
- Mintarti, I., & Mutmainah. (2024). *Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji asumsi klasik, uji korelasi dan regresi linier berganda*. Penerbit Lakeisha.
- Mu'ah, S. E. (2021). *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Zifatama Jawa: Sidoarjo. (hlm. 70)
- Mulyapradana, A. Anjarini, D, A, Harnoto (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Tempo Cabang Tegal *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 No 1 (1), 26-38. DOI : <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nuryadi, T. D., Astuti, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-dasar statistik penelitian* (hal. 87). Yogyakarta: Sibuku Media.
- Oktavia, R., & Akmal, A. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman JNE di Kota Padang*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(1), 55–65.
- Pangaribuan, N. S. (2023). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Perusahaan Transportasi Umum. Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(1), 1-15. DOI : <https://doi.org/10.54783/japp.v6i1.652>
- Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithaml. (2016). *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. Journal Of Marketing*, Vol. 49, P.hlm. 118.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Aryaduta Lippo Village)*. *Jurnal Semarak*, 3(2), 58 DOI: <https://doi.org/10.32493/smk.v3i2.5625>
- Ramdhani, D., & Widyasari, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga,*

- Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Smartphone Oppo Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan. 4(Special Issue3) 91 DOI: <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4iSpecial Issue 3.1004>*
- Rapitasari, D. (2016). *Digital Marketing Berbasis Aplikasi Sebagai Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. CAKRAWALA, 10(2), 107-112. DOI: <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v10i2.36>*
- Respatya, D. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Handphone Merek iPhone Kota Semarang. Diponegoro Journal of Social and Political Science, 7(3), 79.*
- Sahir, H. (2021). *Statistik dan metodologi penelitian* (hal. 69). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Santoso, R. R. (2021). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: Studi pada lapis kukus Pahlawan, Jurnal Pengelolaan & Administrasi Bisnis, 7(1), 60-70.*
- Sari, E. P., & Miswanto, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja Sebagai Pemediiasi. Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen, 6(1), 211-224. DOI : <https://doi.org/10.25273/capital.v6i1.13755>*
- Setiowaty, T. R., & Winarningsih. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kampoenng Steak Ketintang Surabaya. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 6(4), 1–16.*
- Simon, K. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. Journal Of Management, 1(3), 15–16. DOI : <https://doi.org/10.37715/jp.v1i3.182>*
- Situmorang Syafrizal Helmi. (2017). *Riset Pemasaran*. Medan: USU Press,
- Suroya, A. R., & Lestari, M. T. (2020). *Pengaruh persepsi konsumen terhadap citra perusahaan Garuda Indonesia pasca munculnya vlog Rius Vernandes. eProceedings of Management, 7(2), 10-11.*
- Soltani, M., Ghasemi, S., & Taherikia, F. (2018). *The impact of brand image on consumer behavior: An empirical study. International Journal of Business and Management, 13(9), 204. DOI : <https://doi.org/10.1080/10941665.2017>*
- Sriningsih, M., Hatidja, P., & Prang, J. D. (2018). *Penanganan multikolinearitas dengan menggunakan analisis regresi komponen utama pada kasus impor beras di Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal Ilmiah Manajemen dan*

- Kewirausahaan (JUMANAGE), 1(2) DOI:
<https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.2.89>
- Sudaryono. (2015). *Pengantar Bisnis: Teori dan Contoh Kasus* (hal. 216). Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian kuantitatif*. Bandung CV. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna, V. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. (hal 161) Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suroya, R., & Lestari, D. (2020). *Pengaruh citra perusahaan, manajemen hubungan pelanggan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada CV. Karunia Agung Semarang)*
- Susanto, D. M., & Cahyono, K. E. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Minat Beli Iphone (Studi Pada Mahasiswa di Surabaya)*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 10(1), 1- 12.
- Syarifudin. (2019). *Manajemen pemasaran: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tiawulandari, A. R., & Syaputra, H. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan*. DEDIKASI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(02), 132-137.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip Dan Penerapan*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (edisi ke-4)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy Dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Bandar Sunway: Penerbit Andi
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran (Edisi 4)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy. (2020). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Wati, N. M. D. W. K., Imbayani, I. G. A., & Ribek, P. K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Prodia Widyahusada. Values*, 1(2), 73

Wicaksana, S. A., & Ardani, S. S. (2022). *Psikologi Pelayanan : Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0*

Website : Cek Ongkir JNE _

[https://www.jne.co.id/shippingfee?origin=BPN10000&destination=BKI10039 &weight=1](https://www.jne.co.id/shippingfee?origin=BPN10000&destination=BKI10039&weight=1) (Diakses pada 2024)

Top Brand Index kategori layanan jasa kurir di Indonesia - <http://www.topbrand-award.com> (diakses pada 2024)