

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianto, Yoni. 2019. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* (Studi pada Pengguna *J&T Express* di Purworejo). *Volatilitas*, 1(6).
- Cronin & Steven, 1992. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* (Studi pada Pengguna *J&T Express* di Purworejo). *Volatilitas*, 1 (6).
- Fortuna, Ilmia, Joko Widodo & Sri Wahyuni. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman *J&T Express* Cabang Lumajang (Studi Kasus pada *J&T Express* jalan Veteran Ruko *Royal Regency* No. R-7 Lumajang). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 14, (2).
- Ghozali, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Global *JET Express* (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8 (7).
- Hidayat, Iqbal Arief. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan *J&T Express* di Purworejo). *Volalitas*, 1 (6).
- Kotler, Alma, 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: studi kasus pada *J&T* agen Panyileukan Bandung. UIN Sunan Gunung Djati Bandung. 2018.
- Kotler & Keller, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: studi kasus pada *J&T* agen Panyileukan Bandung. UIN Sunan Gunung Djati Bandung. 2018.
- Kotler & Armstrong, 2018. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* (Studi pada Pengguna *J&T Express* di Purworejo). *Volatilitas*, 1 (6).

- Lestari, Astri Dwi & Imam Hidayat. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Globat JET Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8 (7).
- Lewis & Booms, 1983. 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), 137-144.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2009. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Surabaya (Studi Kasus pada J&T Express Wilayah Semolowaru Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Develop*, 4 (2), 83-102.
- Mowen, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Globat JET Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8 (7).
- Parasuraman, A. (2011). Inovasi Layanan Dilihat Melalui Lensa Logika Yang Dominan Layanan: Kerangka Konseptual Dan Analisis Empiris. *Jurnal Penelitian Layanan*, 14 (1), 3-23.
- Parasuraman, Ratnasari & Aksa, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Globat JET Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8 (7).
- Rahmat, Iqbal Fauzi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: studi kasus pada J&T agen Panyileukan Bandung. UIN Sunan Gunung Djati Bandung. 2018.
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Sakti, Brillyan Jaya & Mahfudz Mahfudz. 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), 137-144.
- Sari, Natasya Retno Yunita, 2020. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Surabaya (Studi Kasus

- pada J&T *Express* Wilayah Semolowaru Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Develop*, 4 (2), 83-102.
- Sueni, Sueni Henny & Permana Honney Lubis, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan J&T *Express* Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4 (2), 330-345, 2019.
- Sugiyono, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Global JET *Express* (J&T) Suarabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8 (7).
- Susanto, Fandi, 2019. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Purchase Intention* dengan *Word Of Mouth* Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada pengguna J&T *Express* Purworejo). *Volatilitas*, Vol 1(3), 2019.
- Tjiptono, 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan J&T *Express* Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4 (2), 330-345, 2019.
- Wibowo, Priyanto Adi & Abid Muhtarom. 2018. Determinasi Kualitas Pelayanan: *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T *Express* Lamongan). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Vol III, No.2.
- Yahya, Aksari & Seminari, 2008. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dimediasi oleh *Customer Satisfaction* (Studi pada Pengguna J&T *Express* di Purworejo). *Volatilitas*, 1 (6).
- Yazid, 2005. Pemasaran Jasa. <https://www.kajianpustaka.com/2018/11/tujuan-karakteristik-jenis-dan-strategi-pemasaran-jasa.html?m=1>. (29 Oktober 2020).
- Zeithaml & Bitner, 2000. Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Purchase Intention* dengan *Word Of Mouth* Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada pengguna J&T *Express* Purworejo). *Volatilitas*, Vol 1(3), 2019.