

## DAFTAR PUSTAKA

- Annur, C. M. (2023). *Seberapa Sering Konsumen RI Gunakan Jasa Pengiriman Saat Belanja Online?* Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/08/seberapa-sering-konsumen-ri-gunakan-jasa-pengiriman-saat-belanja-online>
- Ardila, L., & Irawan, B. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express di Patokbeusi Subang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4), 480–493.
- Arif, M., & Nasution, R. D. (2023). Pengaruh Promosi, Pelayanan dan Trust Terhadap Kepuasan Customer Ninja Xpress. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 110–118.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Assauri, S. (2019). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Ournal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Undip.
- Idris, I., Sari, P. D., Ali, Y., Aisyah, S., & Hadi, A. S. (2019). The Effect of Taxi Bike Service Quality on Customer Satisfaction Among Students. *ICASI 2019: Proceedings of The 2nd International Conference On Advance And Scientific Innovation, ICASI 2019, 18 July, Banda Aceh, Indonesia (p. 1)*, European Alliance for Innovation.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Jayanti, K. F., Fatimah, F., & Izudin, A. (2022). Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Relasi Journal Ekonomi*, 18(1), 182–191.
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Khoiriyah, U., & Zainuddin. (2022). Manajemen Strategi Syari'ah Pada Pelayanan Hotel Family Nur Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Al-Idārah*, 3(2).
- Komara, A. M., Kartini, T., & Gumelar, A. T. (2023). Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Trisna Naga Asih Di Kecamatan Cijambe Kabupaten Subang. *Jurnal WBAJ*, 5(2), 82–89.
- Kotler, P. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson Education.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, Kevin Lane. (2017). *Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (New Jersey). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok di Solo. *Journal Manajemen Indonesia*, 6(1).
- Muhamad, N. (2023). *Layanan Ekspedisi yang Digunakan Responden Penjual E-Commerce Indonesia* (Juni 2023). Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/ini-layanan-ekspedisi-yang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal>
- Nabila, R. A., & Rahmi, P. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(11).
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Norawati, S., Arman, Ali, A., Ihsan, A., & Putra, E. (2021). Analysis of Product Variation, Quality of Service and Their Effect on Customer Satisfaction. *IJEBD, (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, 4(6), 954–960.
- Palupi, N. D. G. E., Indratno, D. L., Rinaldi, Azwar, & Supardin, L. (2023). Pengaruh Citra Merek, Harga Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mixue di Yogyakarta. *Jurnal Edunomik*, 7(2).
- Putri, N. A., Nurjanah, A., Wulandari, Y. P., Aulia, R. R., & Sahara, S. (2023). Pengaruh Kualitas, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengiriman Shopee Express di Kalangan Mahasiswa. *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 4(1), 2023.
- Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 10(4), 68–77.
- Saddam, M., & Iskandar, dan R. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir Sicepat Express Cabang Bireuen. *Jurnal Singkite*, 2(3), 68–78.
- Sales, M., & Syaifullah. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lautan Abadi Pratama. *TRIANGLE Journal of Management, Accounting, Economic and Business*, 1(2), 288–300.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA, Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 353–365.
- Shafitri, M., Aryani, L., & Nobelson. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Smartphone Vivo. *KORELASI: Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 201–212.
- Siregar, N., Elfikri, M., & Daulay, R. P. (2022). Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan Ekowisata Tangkahan

- Kabupaten Langkat). *Jurnal Soisial Dan Ekonomi*, 3(1), 1–9.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Sugiarto. (2015). *Metode Statistika Bisnis*. Matana Publishing Utama.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (Ed. 8). Erlangga.
- Tjiptono, F. (2014). *Stratergi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi Offset.
- Wibowo, R. A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish Semarang University.
- Yuliyanto, W. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Aleea Shopid Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 168–172.

