

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia Sovia Pramudita. 2019. “Usulan Rute Distribusi Sebagai Upaya Mencapai Keunggulan Kompetitif Melalui Efisiensi Biaya Transportasi PT. Pos Indonesia”, *Jurnal Logistik Bisnis*, Vol. 9, No. 2: 90–96.
- Aditia Sovia Pramudita. 2020. “Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Logistik”, *Jurnal Logistik Bisnis*, Vol. 10, No. 1: 15.
- Ahmad Sofyan. 2021. “Analisa Kualitas Pelayanan Logistik Dengan Metode Quality Function Deployment Pada PT. Duta Sarana Perkasa”, *Scientific Journal of Industrial Engineering*, Vol. 2, No. 1: 39–45.
- Anita Diah Ayu Setyorini, et. al. 2021. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Logistik Di Era New Normal, Studi Kasus Pada Pengguna ID Express”, *Prosiding Simposium Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi ke - 24 Universitas Indonesia*, :442-451.
- Astri Dwi Lestari. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Global Jet Express (J&T) Surabaya”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 8, No. 7: 1–19.
- Augusty Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bambang Suryantoro, dan Rizky Resmito Adi Prasongko. 2021. “Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Di Banyuwangi”, *Jurnal Baruna Horizon*, Vol. 4, No. 1: 15–23.
- Berliana Fira Zafitri. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Kepuasan Importir Asiacommerce”, *Media Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, Vol. 3, No. 1: 1–18.
- Bunga Vabiola Ghantynireta, Inayatillah, dan Envriyenni. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)”, *JIMEBIS*, Vol. 2, No. 2: 87–93.
- Citra Ayu Wardhani, Anita Sugianto, dan Budi Hermana. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas

- Pelanggan Jasa Logistik Menggunakan Structural Equation Model”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 8, No. 1: 56–68.
- Dadang Suyadi, et. al. 2021. “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BRT Trans Tangerang Pada Koridor 2”, *Logistik*, Vol. 14, No. 2: 68–79.
- Dede Solihin. 2020. “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, Vol. 4, No. 1: 38–51.
- Didin Fatihudin, dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Edwin Japarianto. 2018. “Pengaruh Logistics Service Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya,” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 12, No. 1: 25–32.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2020. *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika*. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Fitria Halim, et. al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Grant, David B., Alexander Trautrim, and Chee Yew Wong. 2017. *Sustainable Logistics And Supply Chain Management : Principles And Practices For Sustainable Operations And Management*. 2nd ed. New York: Kogan Page.
- Gugus Wijonarko. 2021. *Logistic & Supply Chain Management Konsep Dasar dan Praktek*. Yogyakarta: KYTA.
- Hardiyansyah, dan Cecep Budiman. 2019. “Kinerja Kualitas Layanan Logistik Dalam Menciptakan Word-of-Mouth dan Repurchase Intention”, *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, Vol. 6, No. 1: 33–40.
- I Made Sudana, dan Rahmat Heru Setianto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis & Analisis Data Dengan SPSS*. Jakarta: Erlangga.
- Ida Bagus Nyoman Udayana, dan Aria Pramana. 2019. “Membangun Kepercayaan Konsumen Untuk Meningkatkan Intensi Pembelian”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 2: 112–23.

- Imam Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indah S. M. Maramis, Lisbeth Mananeke, dan Sjendry S. R Loindong. 2022. “Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Apotek Mercke’lkolongan”, *Jurnal EMBA*, Vol. 10, No. 1: 39–48.
- Junai Al Fian, dan Tri Yuniati. 2016. “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya”, *Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6: 1–18.
- Kevin Putra Mahendra, dan Ratih Indriyani. 2018. “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo”, *AGORA*, Vol. 7, No. 1: 1-5.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. New Jersey: Pearson.
- Lani Purwaningsih. 2021. *Analisis Pengaruh Keamanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada BPR Artha Mertoyudan Kebumen*. SKRIPSI. Jawa Tengah: Universitas Putra Bangsa Kebumen.
- Larasati Dwi Sabarianti. 2021. *Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Trans Marindo Logistik*. SKRIPSI. Surabaya: STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati.
- M. Syahirman Yusi, dan Umiyati Idris. 2020. *Statistika Untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Mohammad Sofyan, Ahmad Junaidi, dan Nur Fitri Rahmawati. 2021. “Analisis Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi PT. Kadiri Logistik Cargo”, *Senmabis : Conference Series*, Vol. 1, No. 1: 83–95.
- Mudayat Haqi, dan Juli Prastyorini. 2020. *Pemasaran*. Surabaya: Jagad Alimussirry.
- Muhammad Irfan Nasution, dan Widya Sari Simamora. “Peran Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan”, *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok*, Vol. 2, : 181–86.

- Nahla Rahma Yunita, Hadi Sumarsono, dan Umi Farida. 2019. “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo)”, *ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 3, No. 1: 90–105.
- Nur Indriantoro, dan Bambang Supomo. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Restu Chandra Feldika, dan Tri Indra Wijaksana. 2021. “Analisis Perbandingan Service Quality Pada Pos Indonesia dan Tiki Menggunakan The Nine Features Logistic Service Quality (LSQ)”, *e-Proceedings of Management*, Vol. 8, No. 3: 1-17.
- Saefur Rohman, dan Fino Wahyudi Abdul. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi COVID 19”, *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 5, No. 1: 73–85.
- Sandu Siyoto, dan M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Shinta Wahyu Hati, dan Aisyah Juliati. 2019. “Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)”, *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 7, No. 2: 240–249.
- Siti Aisyah. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Medan: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sofian Bastuti, et. al. 2019. *Manajemen Logistik*. Banten: UNPAM Press.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suparno Saputra, dan Sihombing, T. Y. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Pergudangan Pada PT. Agility International Cabang Surabaya”, *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 10, No. 2: 1–11.
- Suroyo. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Logistik Pada Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 9: 1907-1912.

Sutarman. 2017. *Dasar - Dasar Manajemen Logistik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Thalia Claudia Mawey, Altje. L Tumbel, dan Imelda W. J. Ogi. 2018. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo”, *Jurnal EMBA*, Vol. 6, No. 3: 1198–1207.

Wiwik Sulistyowati. 2018. *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Yogi Priambodo, Resista Vikaliana, dan I Nyoman Purnaya. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Semoga Sukses Logistik”, *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, Vol. 6, No. 1: 57–66.