

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, Z. P. (2021). Pengaruh Pembatasan Sosial Dan Sistem Pemasaran Online Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Membeli Produk *Retail* Pada *Freshmode* Butik Purwokerto. *Thesis*.
- Arisanti, D., & Cahyani, L. N. (2024). Analisis kualitas pelayanan, harapan pelanggan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. 42–54.
- Azizah. (2021). Model terbaik uji multikolinearitas untuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produksi padi di Kabupaten Blora tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 4, 61–69.
- Bobby Prasetyo. (2020). Peranan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Dalam Jasa Transportasi Ekspor Impor Pada PT Arindo Jaya Mandiri.
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(2), 226–233.
- Desri, S., Rizki, H., Hasanah, L., & Ihsan, M. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketepatan Waktu Pengiriman , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ninja Expres Kota Payakumbuh. 8(1).
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, (1), 11–19.
- Hotimah, C., & Widyawati, N. (2022). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Ekspedisi Di Era Pandemi PT Aman Samudra Abadi Surabaya*. 1–15.
- Ilham Ardiansyah, Muhammad As'ad, E. S. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan J&T Express Tanjung Barat (Racho). 1(5), 375–385.
- Indrawan, M. G., Raymond, & Siregar, D. L. (2021). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Smartphone Samsung Di Kota Batam. *Jurnal Ekobistek*, 10(2), 81–87.

- Jihad, M., & Annas, M. (2021). Pembinaan Prestasi Olahraga Sepak Bola pada SSB 18 di Kabupaten Jepara Tahun 2021. *Indonesian Journal for Physical Education and Sport*, 2(2), 46–53.
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, alfian budi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketetapan Waktu, dan Tarif Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol). *Journal Riset Manajemen*, 9, 143–156. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329.
- Khuluq, M. H., Widyawati, N., Hanna, M., Kalangi, E., Kepelabuhan, M., & Barunawati, S. (2024). Pengaruh Ekspektasi, Pengalaman Dan Persepsi Nilai Customer Terhadap Kepuasan Customer Di PT Andalan Pacific Samudra. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 01(01), 1–18.
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>
- Nurdin, N., & Djuhartono, T. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(4), 1044–1058. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i4.1057>
- Nurfauzi, Y., Taime, H., Hanafiah, H., Yusuf, M., Asir, M., Majenang, S., Jambatan Bulan, S., Bina Bangsa, U., Bandung, S., & Makassar, I. (2023). Literature Review: *Analysis Of Factors Influencing Purchasing Decisions, Product Quality And Competitive Pricing Literature Review: Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk dan Harga Kompetitif. Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 183–188.
- Oktaviana, E. (2023). Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check-Up Pelaut Pada Klinik Oilia Medical Centre Surabaya.
- Pebanji, P., & Sutrisno, N. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi Purchase

- Intention. *E-Jurnal Manajemen Trisakti School of Management (TSM)*, 3(2), 213–232.
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan; Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 582–591.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283.
- Ramadhanti, E., & Marlina, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode *importance -performance analysis* ( ipa ). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 23(3), 431–441.
- Riska Nindia Sari, ST., M.AB, W. D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Usaha Dagang Keripik Buah “Mekar Sari” di Desa Tlogo III, Kecamatan Kanigoro, Kabupaten Blitar). *Thesis*, 47(4), 124–134.
- Saiba, L., Firman, A., & Hidayat, M. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Semangat Kerja terhadap Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Bupati Pegunungan Arfak Propinsi Papua Barat. *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)*, 1(1), 2021.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Suada, K., & Soedarmanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk pada PT. Perkebunan Nusantara XI Surabaya. 01, 23–33.
- Suryani, I., Bakiyah, H., & Isnaeni, M. (2018). Strategi Public Relations PT Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *Ejournal.Bsi.Ac.Id*, 9(9), 1–9.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Taufiqul Huda, Sri Nuringwahyu, A. C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Pada Pelanggan J&T Grati Pasuruan). 14(3), 1–23.

Wijonarko, G. (2023). *The Influence Of Creativity And Work Culture On Employee Performance Surya Platik Utama In Surabaya. Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 9341–9348.