

DAFTAR PUSTAKA

- Arisanti, D., & Cahyani, L. N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan, Harapan Pelanggan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 42–54.
- Budiman, T. (2022). Pengaruh E-Logistics Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Dagangan Mall. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 169–178.
- Deryl Kresna, N., & Mohammad, M. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Dan Kinerja Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 6(2), 51–56. <https://doi.org/10.26533/jmd.v6i2.1191>
- Hariro, M., Husnan, L. H., & Mulyono, L. E. H. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Pada Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pasca Covid 19. *JPIIn: Jurnal Pendidik Indonesia*, 5(2), 315–327.
- Hasibuan, D. P., Bangun, B., & Sihombing, V. (2025). Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Jasa. *Jurnal Sistem Informasi, Teknik Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 4(2), 60–63.
- Havidz, I. L. H., Rahmansyah, N., Wiratih, H. W. R., & Havidz, H. B. H. (2022). The Determinants Factors of Customer Loyalty with Customer Satisfaction as the Mediating Role: A Case Study of J&T Express Service in JABODETABEK. *Logistik Indonesia*, 6(2), 116–124.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43, 115–135.
- Hidayana, A., & Nuryanto. (2021). Aplikasi Sistem Informasi Logistik Dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Trucking Pada Rekanan PT. Samudera Bandar Logistik Jakarta. *Majalah Ilmiah Matirim*, 23, 32–38.
- Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From Service Quality To E-Service Quality: Measurement, Dimensions And Model. *ArXiv Preprint ArXiv:2205.00055*.
- Imam Ghozali, K. A. K. (2023). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 4.0 untuk Penelitian Empiris*. Yoga Pratama.
- Islamiyah, A. N., Bisma, M. A., & Leonidas S, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. Trans Nusantara Logistik). *Journal Of Social Science Research*, 3(4), 5409–5419.

- Joseph, F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Incorporated.
- Kresna, N. D., & Mohammad, M. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Dan Kinerja Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 6(2), 51–56.
- Kristanto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22.
- Lei, Z., Duan, H., Zhang, L., Ergu, D., & Liu, F. (2022). The Main Influencing Factors Of Customer Satisfaction And Loyalty In City Express Delivery. *Frontiers in Psychology*, 13(October), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1044032>
- Maharani, N. R., & Idris, I. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BCA di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 12(4).
- Malki, D., Bellahcene, M., Latreche, H., Terbeche, M., & Chroqui, R. (2024). How Social CRM And Customer Satisfaction Affect Customer Loyalty. *Spanish Journal of Marketing-ESIC*, 28(4), 465–480.
- Miryanda, A., & Dewi, A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan Marelan). *MAKBIS (Mahkota Bisnis)*, 2(1).
- Mu'azam, E. S. N., Mudayat, Kristiawati, I., & Widyawati, N. (2024). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Suboka Pratama Trans. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 01(01), 1–17.
- Nugraha, P. S., & Nisa, P. C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Niat Beli Konsumen Di Starbuck. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 24(1), 75–89.
- Prasetya, S. G., Maria, M., & Maria, M. (2023). Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Layanan Logistik J&T Express Dengan Pendekatan Business Model Canvas (BMC). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 129–136. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.1565>

- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Industri Percetakan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(1).
- Sahara, S., & Romadona, F. A. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Logistik Terhadap Efisiensi Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada PT XYZ). *Public Service And Governance Journal*, 5(1), 5–15.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of market research* (pp. 587–632). Springer. https://www.researchgate.net/profile/Marko-Sarstedt/publication/353452600_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling/links/60ff25611e95fe241a8e6e4c/Partial-Least-Squares-Structural-Equation-Modeling.pdf
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. john wiley & sons. <https://smartnet.niua.org/sites/default/files/webform/ai-strategy/pdf-research-methods-for-business-a-skill-building-approach-uma-sekaran-roger-bougie-pdf-download-free-book-a739865.pdf>
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227.
- Sihaloho, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Yang Dirasakan Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat (COMSERVA)*, 4(6), 1–16.
- Simpony, B. K., Rizaldy, S. I. P., Suleman, S., & Widodo, P. (2022). Sistem Informasi Logistik Menggunakan Metode Prototype. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 10(2), 90–98.
- Sri Febri Mayona, & Sunaryo, N. (2024). Perancangan Sistem Informasi Logistik Pada PT. Sembilan Cipta Karya. *JEKIN - Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 107–119. <https://doi.org/10.58794/jekin.v4i2.707>
- Sudrajat, A., Hertina, D., & Dyahrini, W. (2024). Sistem Logistik Di Indonesia: Tinjauan Kelembagaan Dan Sistem Informasi. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(2), 283–297. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.827>
- Sugiyono, P. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Suwito, C. B., Arisanti, D., Soedarmanto, & Widyawati, N. (2024). Analisa Sistem Informasi Centra Pada Manajemen PT. Berkah Industri Mesin Angkat. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 01(01).
- Tohir, M., Primadi, A., Tria, D., & Napitu, D. (2023). *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pada Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1(4), 2023.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Yudhanto, B., Waloejo, H. D., & Farida, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Susuku Café Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 142–150.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>
- Zebua, M., Suhalis, A., Raga, P., Sonny, I., & Majid, S. A. (2023). Sistem Informasi Manajemen dan Loyalitas Pengguna Jasa pada Industri Maritim di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(3), 227–238.
<https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/1136/pdf>