

BAB VI

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana, I. R., Nugraha, H. S., & Ngatno. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 14(1), 1–11.
- Daud, S., & Mariyana, M. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Arastirma*, 6(1), 20–30.
- David A. Garvin. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Deloitte. (2022). *Global Manufacturing Industry Outlook*. Deloitte Insights.
- Fikih, Kurniawan, & Kustandi. (2025). Analisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi. *Jurnal Ekonomi dan Logistik*.
- Fikih, M., Kurniawan, A., & Kustandi, C. (2025). Analisis pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. *Indonesia Economic Journal*, 3(1), 15–25.
- Gustomo, A., et al. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *RIGGS Journal*, 3(2), 45–55.
- Kencana, D. S., et al. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 4(2), 50–60.
- Ningsih, A., & Sari, R. N. (2024). *Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction*. Jurnal Manajemen.
- Nisa, K., et al. (2025). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen & Pendidikan*, 5(1), 25–35.
- Puspita, H. J., & Malik, A. (2025). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap keputusan pembelian: Systematic review*. Jurnal Bisnis Mahasiswa, 5(1), 408–416.

- Putri, N., dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Harga yang Kompetitif terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Lintas Trans Logistik. *Jurnal Transportasi dan Logistik STIAMAK Barunawati Surabaya*.
- Ramadhan, A. A. (2025). Pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam e-commerce di Indonesia.
- Rizki, M., & Purnaya, I. N. (2026). Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Logistik*, 5(1), 1–10.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wardhana. (2024). Kepuasan pelanggan dalam perspektif pemasaran modern.
- Wijaya, A. (2025). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Central Publisher*, 2(1), 10–20.