

DAFTAR PUSTAKA

- Adianti, S. S., & Trimarjono, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T Express Ptc Surabaya*.
- Amirullah. (2022). Perilaku Konsumen Dan Pengambilan Keputusan Pembelian. *Jurnal Akademika*, 20.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Stei Ekonomi*, 31(02), 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Arta, D. A., & Ariescy, R. R. (2025). *Pengaruh Layanan Jasa Shopee Express Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.36441/snpk>.
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 290–299.
- Azam, M. A., Mauluddiyah, Z. L., Rukin, & Aisafitri, A. (2025). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Widina Media Utama.
- Damanik, K., Sinaga, M., Sihombing, S., Hidajat, M., & Prakoso, O. S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Publik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i2>
- Dame, A. K., & Terenggana, C. A. (2024). Peran Diferensiasi Produk Dan Bukti Fisik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Study Case: Bean Spot Palembang). *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 22(2), 259–277.
- Dewi, I. G. P. A. R., & Putri, putu, R. A. (2025). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada J&T Cargo Kapten Regug. *Economic Reviews Journal*, 4(4). <https://doi.org/10.56709/mrj.v4i4.966>
- Fahriani, N. S., & Febriyanti, I. R. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3).
- Farisi, A., Syafi'i, I., & Arifin, Moh. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan (O-Ranger Mobile), Ketepatan Waktu, dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Cabang Kraksaan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 12.

- Hariono, R., & Marlina, M. E. A. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Star Motor Carwash. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 6(1).
- Hibatullah, Z. A. (2025). Strategi Manajemen Logistik Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Borma. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(3), 4955.
- Hidayah, S. N., & Nugroho, R. H. (2023). Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 7(1), 79–98. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v7i1.5811>
- Hidayat, R. R., & Rayuwanto. (2022). The influence of price and product quality on the purchase decision. *Jurnal Kajian Ekonomi, Manajemen Dan Ekonomi*, 3(2), 105–116. <http://jurnal.unda.ac.id/index.php/KEIZAI/index>
- Kencana, D. S., Al Munir, S., & Mahardika, Y. P. (2025). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 2926–2939. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1760>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (16th ed.). Prentice Hall .
- Madani, H., & Arifiansyah, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Hotel Hilton Garden Inn.
- Mardani, S., & Marsi, F. R. (2025). Pengaruh Harga Sewa, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO KensyaTrans. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(1), 709–722. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1384>
- Megasari, L., & Winoto Tj, H. (2026). Robotic Assisted Surgery di Jabodetabek: Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 11(2), 1494.
- Mirella, N. N. R., Nurlela, R., Erviana, H., & Farrel, M. H. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi: Kepuasan Pelanggan Dan Minat Pembelian: Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>

- Nabela, I., Anzori, & Febliansa, M. R. (2025). The influence of company image and product marketing strategy on purchasing decisions of regional apparatus organisations (OPD) via e-catalogue (Case study at pt kreatif niaga mandiri). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 13(3), 2687–2702. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v13i3>
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Nansi, M. R., & Triwibowo, Y. R. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Pemilihan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Dpl Translogistics). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml A, V., & Berry L, L. (1988). *Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. 64.
- Prastyorini, J., Mudayat, M., & Ramadhan, C. A. (2023). Enhancing Customer Satisfaction In Logistics Services: The Impact Of Service Quality And Trust. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(3). <https://doi.org/10.21070/ijler.v18i3.930>
- Prastyorini, J., Widyawati, N., & Jannata, S. M. (2022). Analisis Harga Dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Gula Pasir Sebelas (Gupalas) Pada PT. Perkebunan Nusantara XI. *Jurnal Kompetensi Social Science*, 1.
- Purba, W. M., Prastyorini, J., Wijornako, G., & Mudayat. (2025). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Citra Mandiri Sejati Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 02.
- Putri, K. D., Arisanti, D., Kristiawati, I., & Mudayat. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Harga Yang Kompetitif Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT. Lintas Trans Logistik. *Jutranis*.
- Rachman, J. A., & Prastyorini, J. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*. STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (Pls-Sem)*. Lentera Ilmu Madani.

- Rahayu, S., & Syafe'i, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 5(2), 2192–2107. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.808>
- Rio Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Risdiyanto, C. F., Inan, D. I., Wurarah, R. N., & Fenetiruma, O. A. (2024). Analisis Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Beralih Mengadopsi Mobile Banking di Papua Barat Memanfaatkan Pls-Sem dan Perspektif Status Quo Bias. *Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(2), 637–646. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i2.1289>
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2025). *Analisis Data Kuantitatif dengan Smart Pls 4* (I Putu Hardani Hesti Duari, Ed.). Borneo Novelty Publishing.
- Sholikah, Mundzir, A., Nunik, Y., Trisainaningdiah, A., Djaya, T. R., Ardiansyah, T. E., Purwaningsih, N., Angmalisang, S. I., Riorini, S. V., Wiliana, E., Depari, G. S., Ekopriyono, A., Mahmud, Natalia, Pujiastuti, S., & Rahajeng, E. (2022). *Manajemen Pemasaran* (E. Sudarmanto & E. Kurniawati, Eds.). Insania.
- Siregar, F., Pristiyono, & Rambe, B. H. (2024). Analisis Harga, Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Ekspedisi Labuhanbatu. *Journal Of Social Science Research*, 4, 4642–4656.
- Soetjipto, N., Sulastri, S., Prastyorini, J., Soedarmanto, S., & Riswanto, A. (2021). Implementation Of Enterprise Human Resources Management Standards To Achieve Supply Chain Excellence In Fertilizer Companies In Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(1), 107–114. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.11.004>
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Mochamad Trenggana, A. F., Anto, M. A., Eka Kusuma, G. P., Rahmasari, L. F., Suharyati, Mulyani, Ariyani, N., Hadi, P., Lestari, F. P., Irawati, N., Octaviani, L. K., Bakar, R. M., Musafir, Dewi, I. C., & Manggabarani, A. S. (2023). *Loyalitas Pelanggan* (E. Damayanti, Ed.; 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sudirjo, F., Wahyuningsih, D., Wijayanto, G., & Wahyono, D. (2024). *Teori Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. PT Mafy Media Literasi Indonesia.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Sutopo, Ed.). Cv Alfabeta.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal Stei Ekonomi*, 31(02), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Sukma, B. C., & Murwanto, H. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 300–309.
- Supriyadin, Amirulmukminin, & Nurhayati. (2024). Analisis Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express Kota Bima. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 2(4), 96–104. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v2i4.1017>
- Syukriya, A., & Prastyorini, J. (2024). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Supplier Victory Toys Surabaya*. STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
- Tjiptono Fandy. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi.
- Violetta, H. J. D. A., Primadi, A., & Tohir, M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2>
- Winata, A., Prabowo, B., Bisnis, I. A., Sosial, I., Politik, D., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2022). *Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada London Beauty Center (LBC) Sidoarjo*. 3(5), 805. <https://www.topbrandaward.com>
- Zahidi, A., Wulandari, H., Lestari, R. A., Diesty, A. D. C., Mira, R. D. P., Marlita, Ikhwan, A., Utoyo, S., Wiguna, M., & Widodo, K. D. (2024). Statistik Pergudangan, Ekspedisi, Dan Kurir. In *Badan Pusat Statistik*. Badan Pusat Statistik.
- Zulkarnain, A., Fazira, F., & Lestari, F. E. (2025). *Peran Penting Teori Perilaku Konsumen Dalam Strategi Pemasaran*.