

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwa, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*.
- Aini, Z., Studi, P., Perkantoran, A., & Kutaraja, P. (2020). *PENGARUH SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER TRUST TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA PADA CUSTOMER LOYALTY PERBANKAN SYARIAH*. 6(2), 149–159.
- Al-momani, M. M., Amayreh, A., & Isam, S. (2024). *Uncertain Supply Chain Management The effect of logistics and policy service quality on customer trust , satisfaction , and loyalty in quick commerce : A multigroup analysis of generation Y and generation Z*. 12(2024), 1417–1432.
<https://doi.org/10.5267/j.uscm.2024.4.009>
- Alexander, G., Widjaja, W., & Pradita, U. (2024). *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Brand Loyalty melalui Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Nike (The Influence of Brand Image and Brand Trust on Brand Loyalty through Customer Satisfaction as Nike ' s Intervening Variable)*. 4(1), 45–60.
- Ali, W., Kembau, A. stefanus, Kumaat, A. P., & Sunala, T. aviel. (2023). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Behaviour Dengan Mediasi Customer Satisfaction Dan Customer Trust*.

- Arisanti, D., Budiono, E., & Suyanto. (2025). Customer Satisfaction Moderates Service Quality, Timeliness, and Price on Customer Loyalty in Logistics Service Companies (Study on Logistics Companies in North Surabaya). *Proceeding International Conference on Economic Business Management, and Accounting (ICOEMA)*, 2025, 261–273.
- Asnaniyah, S. (2022). *Pengaruh E-Service Quality , E-Trust dan E- Satisfaction terhadap E-Loyalty Konsumen Muslim. I*, 275–302.
- Balaka, M. Y. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: CV Alfabeta. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif, I*, 130.
- Bashir, F., Venkatakrishnan, S., & Bashir, F. (2023). *The impact of human resource management practices on affective commitment : An empirical study in micro , small and medium enterprises using partial least squares structural equation modelling*. 1–10.
- Choi, H. K., Kim, S. S., & Kim, B. S. (2023). Perceived Justice and Customer Loyalty in the Situation of Beauty Service Failure. *SAGE Open*, 13(4), 1–14.
<https://doi.org/10.1177/21582440231217729>
- Efendi, R. T. J., Tridayanti, H., Suyono, J., Elisabeth, D. R., & Arisanti, D. (2022). *The Determinant Factors Of Customer Loyalty: Service Quality And Customer Satisfaction*.
- Hati, S. K., & Aryati, V. (2022). *PENELITIAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. I*, 94–102.

- Indra, H. (2023). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 116–133.
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.112>
- Irwadi, D. S. (2022). *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut PT . Perdana Mandiri Sejahtera Jurnal Administrasi Dan Manajemen E-ISSN 2623-1719 P-ISSN 1693-687*. 212–219.
- Jayanti, K. F., Fatimah, F., & Izudin, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Jne Di Besuki. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 18(1), 182–191.
<https://doi.org/10.31967/relasi.v18i1.530>
- Mandiri, A., Keras, K., Siswa, J., Bustan, A. W., & Salmin, M. (2022). *Penerapan Metode Structural Equation Modelling dengan Path Analysis untuk Menganalisis Pengaruh Motivasi Orang Tua dan Kondisioning Rumah terhadap Program Studi Matematika , Universitas Gajah Mada Program Studi Matematika , Universitas Pasifik Morotai Pro*.
- Manunggal, D. R., Widyawati, N., Prastyorini, J., & Arisanti, D. (2024). Pengaruh Service Quality, Corporate Image, Dan Trust Terhadap Customer Satisfaction Pada Pt Andalan Pacific Samudra. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 01(01), 1–17.

- Mofokeng, T. E. (2025). *Mechanisms of building customer loyalty: Mediation of customer satisfaction with online retailing in South Africa.*
- Mushofa, M., Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5937–5948. <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Ni Putu Karunia Dewi, A. H. R. (2023). *E-Service Quality, E-Trust dan E-Customer Satisfaction Pada E-Customer Loyalty Dari Penggunaan E-Wallet OVO.*
- Pebriyanti, I., Ahmad, A., Dzaky, M., Nur Fauziah, S., & Puspitasari, P. (2023). Peran Kurikulum Merdeka dalam Meningkatkan Harmonisasi Antara Masyarakat dan Sekolah. *Jurnal Pacupendidikan Dasar*, 3(1), 269–277. <https://unu-ntb.e-journal.id/pacu>
- Prabowo, A., & Mardhiyah, D. (2023). *PENGARUH SERVICE QUALITY , PERCEIVED VALUE , TRUST , CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP LOYALTY DI PATUNA TOUR & TRAVEL. 10(2).*
- Prastyorini, J., Riyadi, P. D. slame., & Rachmawati, T. (2025). *Multimoda Freight Forwarder dan Green Logistics.* Ocean press indonesia.
- Purba, W. M., Prastyorini, J., Wijonarko, G., & Mudayat. (2025). *Engaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Citra Mandiri Sejati Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. 02(02), 1–17.*

- Puspitaloka, T. L., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Content Marketing, Customer Satisfaction dan Customer Trust terhadap Customer Retention Dengan Customer Value Sebagai Variabel Moderasi: *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 889–910. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.3749>
- Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mackessen Indonesia. *Jurnal Ekonomi Utama*, 1(3), 154–159. <https://doi.org/10.55903/juria.v1i3.32>
- Rachman, J. A., Prastyorini, J., Wijonarko, G., Hanna, M., & Kalangi, E. (2024). *DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI*. 01(02).
- Rejeki, S., & Atmaja, D. R. (2022). Pengaruh Product Attribute Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Value Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi *Journal: Publikasi Ilmiah Bidang ...*, 1(4), 809–840. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SINOMIKA/article/view/425>
- Rianda, T. L. (2025). *KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA J & T EXPRESS*.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. 2(X), 306–312.
- Saputro, A. W. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-loyalty dengan Brand Image dan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 203–212. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1750>

- Saraya Husna, & Levina Yustitianoingtyas. (2022). Tanggung Jawab Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) Bagi Pengguna Jasa Akibat Barang Yang Rusak/Hilang Selama Proses Pengiriman Melalui Laut. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 24(2), 1–8.
<https://doi.org/10.51921/chk.5vs8px19>
- Setiani, T., & Accacia Qonita Andini, R. (2023). Penjelasan Metode Penelitian. *Jurnal Akuntansi*, 18(02), 68–81.
- Setiawan, B. (2022). Pengembangan Self-Regulation Scale Mahasiswa berdasarkan Zimmerman Self-Regulation Model. *Prophetic : Professional, Empathy, Islamic Counseling Journal*, 5(2), 215–228.
<http://syekhnrjati.ac.id/jurnal/index.php/prophetic>
- Setiawan, L., Tinggi, S., Ekonomi, I., Putra, D., Sukmawati, N., Sakit, R., & Tugurejo, U. (2025). *Membangun Customer Satisfaction Melalui Service Quality Dan Customer Trust Di Ruang Rawat Inap Amarilis 2 RSUD Tugurejo Semarang Lilik Setiawan Nita Sukmawati Kajian Pemenuhan Daerah pada Unit Pemberi Bantuan Umum , dimana organisasi spesialis. 3*, 36–49.
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2022). Analisis Website Quality, Trust Dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55–61.
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.55-61>

- Solihin, D., & Kurniawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), 129–141. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i2.79>
- Syahidah, A. A., & Aransyah, M. F. (2023). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Pada Pengguna Dompot Digital DANA Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 12(1), 36–44. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i1.1593>
- Syamsuddin, D. N., Dewantara, R., Pramana, I. B. B. S. A., Maryati, D. E., Sitanggang, M. S. H., Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S., Maldin, S. A., Dahliani., D. I. L., Fatmawati, D., & Sebayang, Y. B. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sanabil.
- Taqdirul Alim, Zufriah, D., & Muhammad Isnaini Fathoni. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(1), 66–74. <https://doi.org/10.54131/jbma.v12i1.215>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. 32–42.
- Trung, C. T., Xuan, T. P. T., & Thanh, H. T. (2025). the Impact of Last-Mile Delivery Logistics Service Quality Factors on Customer Loyalty: the Case of Online Shopping in the Mekong Delta Region. *International Journal of Business and Society*, 26(2), 793–805. <https://doi.org/10.33736/ijbs.8294.2025>

- Wardani, E. K., Febrilia, I., & Rahmi. (2023). Pengaruh Brand Image dan Trust terhadap Customer Loyalty Pelanggan Kopi di Jakarta dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(1), 1–19.
<http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf>
<https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003>
<https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001>
<http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- Wattoo, M. U., Muhammad, S., & Iqbal, J. (2022). *Unhiding Nexus Between Service Quality , Customer Satisfaction , Complaints , and Loyalty in Online Shopping Environment in Pakistan*. <https://doi.org/10.1177/21582440221097920>
- Widianto, F., & Nasution, M. A. (2023). Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Perubahan Pasar Terhadap Tingkat Penjualan Wuling Di Pt Arista Jaya Lestari Cabang Sm Raja Medan. *Journal Economic Management and Business*, 1(2), 169–175.
<https://doi.org/10.46576/jfeb.v1i2.2837>