

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Vol. 19). Alfabeta Bandung.
- Sugiyono & Susanto. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS Dan Lisrel*. Bandung: Lembaga Penerbit Alfabeta.
- Annisa Kesya Garside. (2017). *Manajemen Logistik* (Terbitan Pertama). Umpress.
- Tjiptono. (2015). *Strategik Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjipton, & Chandra. (2017). *Strategik Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Appley, & Oey Liang Lee (2013:16). (N.D.). *Pengertian Manajemen*. [Http://Repository.Unpas.Ac.Id](http://Repository.Unpas.Ac.Id).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management* (Vol. 15).
- Tjiptono, & Chandra. (2016). *Metode Yang Digunakan Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan*.
- Hitt, Black, & Porter. (2012). *Management*. Pearson

Sumber Jurnal:

- Annastasya Ayu Saputri, Desi Ambarwati, & Vicky F. Sanjaya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Jmb)*, 03, 01–08.
- Aryandi, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu.
- Bimantara, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express Samarinda. 8(3), 258–264.
- Binus University. (2021, December 8). Memahami R Square (Koefisien Determinasi) Dalam Penelitian Ilmiah. [Https://Accounting.Binus.Ac.Id/](https://Accounting.Binus.Ac.Id/).

- Brillyan Jaya Sakti, & Mahfudz. (2018). Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 1–8. [Http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr](http://Ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dbr)
- Choirotunnisa, N. Rachma, & Muhammad Hufron. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Probolinggo. *Ejournal*, 07, 01–11.
- Dampak..., A., Putra Dewa, B., & Setyohadi, D. B. (2017). Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia. In *Telematika* (Vol. 14, Issue 01).
- Dewi Safitri, & Hawignyo. (2024). Strategi Perencanaan Pendistribusian Logistik Untuk Pemilu 2024 Yang Efisien Dan Sukses Di Komisi Pemilihan Umum Kab. Karawang. *Ejurnal*, 10.
- Elsevier. (2020). *Logistics Customer Services*. In *Logistics Transportation Systems* (Pp. 197–217). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-815974-3.00008-3>
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus Pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). 14. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Gumelar, R. F., Anshari, A., Ardiansyah, D., Kusuma, A., & Fauzi, M. (2020). Pengelolaan Penyimpanan Air Bekas Pencucian Mesin Di Gudang Pt Asr. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 6(2), 74–78. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol6.iss2.2020.349>
- Muhammad Darwin, Marianne Reynelda Mamondol, Salman Alparis Sormin, Yuliana Nurhayati, Hardi Tambunan, Diana Sylvia, I Made Dwi Mertha Adnyana, Budi Prasetyo, Pasionista Vianitati, & Antonius Adolf Gebang. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Toman Sony Tambunan, Ed.). Cv. Media Sains Indonesia.
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T. (2020). Impact Of Service Quality, Customer Satisfaction And Switching Costs On Customer Loyalty. *Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 7(8), 395–405. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.395>
- Ikasari, A. Christina, & Mulyana, A. (2022). Peranan Manajemen Logistik Dalam Proses Penerimaan (Inbound) Barang Pada Pt. Sky Light Multitrada

- Tangerang. *Jurnal Sosial, Ekonomi Dan Humaniora*, 1(1), 14–19. <https://doi.org/10.56244/Sosiera.V1i1.492>
- Lim, S. F. W. T., Jin, X., & Srail, J. S. (2018). Consumer-Driven E-Commerce: A Literature Review, Design Framework, And Research Agenda On Last-Mile Logistics Models. In *International Journal Of Physical Distribution And Logistics Management* (Vol. 48, Issue 3, Pp. 308–332). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/Ijpdlm-02-2017-0081>
- Litra Diantara. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Fajar Riau Wisata Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 5(Ervice Quality, Customer Orientation, Customer Satisfaction).
- Mahyudin, A., Susena, K. C., & Wijaya, E. (2021). Analysis Of The Community Satisfaction Index (Ikm) On The Quality Of Library Services At The University Of Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1), 47–54. <https://doi.org/10.53697/Emba.V1i1.78>
- Mamang Sari, Rini Mastuti, & Kiagus M. Zain Basriwijaya. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Usahatani Jagung (Zea Mays L) Di Kecamatan Darul Hasanah Kabupaten Aceh Tenggara. *Ejournal*, 03, 01–10.
- Nur Fitri Rahmawati, Annisa Safitri, Fatimatu Zahroh, Rafi Naufaliadi, Ramadhon Trichahyo Nugroho, Mohammad Sofyan, & Anita Maulina. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal: Indonesian Journal Of Business And Management*, 2(2), 470–478. <https://doi.org/10.53363/Buss.V2i2.99>
- Octaviananda, M. I., Ellitan, L., & Kristianti, M. M. (2023). Peran Service Quality Dan Experiential Marketing Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Coffee Shop Vanko Di Surabaya. *Ekoma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(1), 238–252. <https://doi.org/10.56799/Ekoma.V3i1.2160>
- Mohammad Sofyan, Nur Fitri Rahmawati, & Ahmad Junaidi. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi Pt. Kadiri Logistik Cargo. In *Conference Series* (Vol. 1, Issue 1).
- Rufliansah, F. F., & Daryanto Seno, A. H. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389–401. <https://doi.org/10.14710/Jiab.2020.28226>

Samidin. (2017). Analisis Pengaruh Evaluasi Manajemen Logistik Dalam Pengelolaan Pasokan Barang Terhadap Kinerja Distribusi Barang Ke Gerai Alfamart. Ix.

Sumber Internet:

Menurut Riduwan (2010:51). (2010). 5 Jenis Teknik Pengumpulan Data Beserta Pengertiannya. Detik.Com. <https://www.detik.com/edu/detikpedia> (Akses 3 Maret 2024)

Kotler Dan Keller. (2003). Kepuasan Pelanggan. Tambahpinter.Com. <https://tambahpinter.com/kepuasan-konsumen-revisi> (Akses pada 3 Maret 2024)

Gojali (2009). (2014). Uji Validitas Dan Reabilitas. Binus University. <https://qmc.binus.ac.id/> (Akses 19 April 2024)

Sudaryono. (2014). Sudaryono (2014:50) Operasional Variable. <https://www.bing.com>. <https://www.bing.com/search?q=Menurut+Sudaryono> (Akses 28 February 2024)

Sugiyono (2010:183). (2010). Kriteria Untuk Menentukan Validitas Suatu Kuesioner. <https://www.bing.com>. <https://www.bing.com/> (Akses 19 April 2024)

Sugiyono (2016: 225). (2020). Pengertian Data Primer Menurut Para Ahli. Universitas Raharja. <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/> (Akses 3 Maret 2024)

Rahmat Eka Haryanto. (2017, December 8). Logistik Dan Layanan Pelanggan. <https://supplychainindonesia.com> (Akses 19 April 2024)

Sugiyono (2017:142). (2017). Metode Penelitian. <https://www.bing.com/>. (Akses 19 April 2024)

Tjiptono, & Dalam Sarjono. (2007). Kepuasan. Universitas Udaya. <https://sinta.unud.ac.id> (Akses 3 Maret 2024)

Topbrandaward.Com. (2023). Komparasi Brand Index. [www.Topbrand-Award.Com](http://www.topbrand-award.com). <https://www.topbrand-award.com/> (Akses 20 February 2024)

Ulasan J&T Express Melawi. (2024). Google Review J&T Express Melawi. <https://G.Co/Kgs/22dqu1w>. <https://G.Co/Kgs/22dqu1w> (Akses 10 Februari 2024)

Umar (2011:181). (2011). Uji Normalitas Data. [www.Bing.Com](https://www.bing.com). <https://www.bing.com/search?q=Menurut+Umar> (Akses 19 April 2024)

Kargo.Com. (2021). Apa Itu First Mile, Mid Mile Dan Last Mile Delivery Dalam Supply Chain Milestone. In Kargo.Com. <https://www.news.kargo.tech/post/> (Akses 15 Maret 2024)

