

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. A., HS, S., Muniarty, P., Nanda, I., Retnandari, S. D., Sinambela, S., Mansur, Aulia, T. Z., Hamzah, A., Firmansyah, H., Andari, S., Rismadi, B., Purba, S., Gazi, & Sina, I. (2021). *Metode Penelitian dan Analisis Data Comprehensive*.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_dan_Analisis_Data_Comp/dSY5EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+AMOS&pg=PT236&printsec=frontcover
- Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79.
<https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
- Afridita, M., & Rahmidani, R. (2022). *Pengaruh Harga dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Penggunaan Aplikasi Gojek Abstract : The purpose of this study was to determine the effect of price and company reputation on loyalty to the use of the Gojek application for students at the State U*. 5(1), 56–69.
- Alfiansyah, D., & Supriyati, S. (2020). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Piutang Usaha Pada Bapel JPKM Surya Sumirat Menggunakan PHP MySQL. *Is The Best Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise This Is Link for OJS Us*, 5(1), 1–15.
<https://doi.org/10.34010/aisthebest.v5i1.3239>
- Amalia, R., & Putri, S. R. (2018). Pengaruh E-WOM Terhadap Citra Perusahaan Dan Dampaknya Terhadap Niat Beli Konsumen Pada Situs Online Shopee. *ID. Jurnal Ilmiah Mahasiswa EKonomi Manajemen*, 3(2), 75–84.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN*.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Edisi_2/rKbJDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+hipotesis&pg=PA46&printsec=frontcover

- Argaradian, A., & Wahyono. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan Dan Relationship Marketing Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Perusahaan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 6(2), 221–241. http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-32591-0_16
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan di Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Proceeding of Management*, 6(1), 131–138. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/8544/8796>
- Aryska, M. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 4(1), 1–15.
- Astuti, M., Suharyati, Sembiring, R., Nobelson, Ediwarman, Marlina, Sugianto, Yuliniar, Argo, J. G., Prayogo, L. B., Ariani, N. M., & Manggabarani, A. S. (2021). *BOOK CHAPTER: KEUNGGULAN KOMPETITIF UMKM NAIK KELAS* (T. Handayani (ed.)).
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Perusahaan , Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 79–89.
- Bahri, S., & Zamzam, F. (2021). *MODEL PENELITIAN KUANTITATIF BERBASIS SEM-AMOS EVALUASI DNA INTERPRETASI*. Deepublish.
- Bayu, D. J. (2020, October 22). *Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkatkan saat Pandemi | Databoks*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>
- BISNIS. (2021, August 10). *Geliat Bisnis Ekspedisi di Masa Pandemi yang Terdorong Belanja Online | kumparan.com*. Kumparan Bisnis. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/geliat-bisnis-ekspedisi-di-masa->

pandemi-yang-terdorong-belanja-online-1 wIswJaQIDK

- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278–302. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2018-0021>
- Candrianto. (2021). *KEPUASAN PELANGGAN SUATU PENGANTAR* (1st ed.). https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_SUA_TU_PENGANTAR/g9YrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+kepuasan+pelanggan&pg=PA43&printsec=frontcover
- CBINSIGHTS. (2022). *The Complete List Of Unicorn Companies*. <https://www.cbinsights.com/research-unicorn-companies>
- Civelek, M. . (2018). *Essentials of Structural Equation Modelling*. Zea Books.
- Dr. Dra Desak, S. K. (2021). *KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN PERAN STRATEGIC PARTNER SUMBER DAYA MANUSIA DALAM ORGANISASI Konsep Dan Aplikasi Dalam Penelitian*.
- E2ecommerceIndonesia. (2020). *2020, Potensi Pertumbuhan Bisnis Logistik Lebih dari 30%*. <https://www.e2ecommerce-indonesia.com/2020/01/17/2020-potensi-pertumbuhan-bisnis-logistik-lebih-dari-30/>
- Elvira, V. (2022). *J&T Express Bidik Kenaikan Angka Pengiriman Dua Kali Lipat Pada 2022*. <https://amp.kontan.co.id/news/jt-express-bidik-kenaikan-angka-pengiriman-dua-kali-lipat-pada-2022>
- Famiyeh, S., Asante-Darko, D., & Kwarteng, A. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector: The moderating role of organizational culture. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(8), 1546–1567. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2017-0008>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa* - Google Books. In *Pemasaran Jasa*. Deepublish. https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa/txyPDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=produk+dan+jasa&printsec=frontcover

- Fausiah, N. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF* (Asnidar (ed.)).
- Fauziyah, A. (2018, October 1). *Nih, Kurir Pilihan Pembaca Digination*. DIGINATION.Id. <https://www.digination.id/read/011787/nih-kurir-pilihan-pembaca-digination>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). Manajemen Kualitas Jasa - Google Books. In A. Fauzi (Ed.), *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kualitas_Jasa/gdf7DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kualitas+layanan&printsec=frontcover
- Ganiem, L. M., & Kurnia, E. (2019). No Title. In D. Feirus (Ed.), *KOMUNIKASI KORPORAT Konteks Teoretis dan Praktis* (1st ed.). [google.co.id/books/edition/Komunikasi_Korporat/msLvDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=dimensi+reputasi+perusahaan&pg=PA68&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Komunikasi_Korporat/msLvDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=dimensi+reputasi+perusahaan&pg=PA68&printsec=frontcover)
- Gevisioner. (2022). *FOOD ACCESS (TEORI DAN PRAKTEK) DI INDONESIA* (T. Q. Media (ed.); 1st ed.). https://www.google.co.id/books/edition/FOOD_ACCESS_TEORI_DAN_PRAKTEK_DI_INDONESIA/1tJuEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=nilai+loading+factor+adalah&pg=PA61&printsec=frontcover
- Ghozali, I. (2017). *MODEL PERSAMAAN STRUKTURAL KONSEP DAN APLIKASI DENGAN PROGRAM AMOS 24 Update Bayesian SEM* (7th ed.).
- Gunawan, J. (2018). Tanggung Jawab Sosial, Lingkungan Dan Reputasi Perusahaan: Pengungkapan Pada Situs Bank. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 18(1), 49. <https://doi.org/10.25105/mraai.v18i1.2858>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Pinem, A. A., Azzahro, F., Munajat, Q., Ayuningtyas, D., & Hapsari, I. C. (2019). *KONSEP CB-SEM DAN SEM-PLS*

DISERTAI DENGAN CONTOH KASUS (1st ed.).

Hapsari, R. D. V., Ratnawati, K., & Anggraeni, R. (2020). *ENTREPRENEURIAL MARKETING*.

https://www.google.co.id/books/edition/Entrepreneurial_Marketing/yHQLEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+nilai+yang+dirasakan&pg=PA65&printsec=frontcover

Hardisman. (2021). *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* (1st ed.).

Harmony. (2021). *10+ Cara Mempertahankan Pelanggan Yang Bisa Diterapkan Dalam Bisnis*. <https://www.harmony.co.id/blog/10-cara-mempertahankan-pelanggan>

Haryanto, R. (2020). *MANAJEMEN PEMASARAN BANK SYARIAH (Teori dan Praktik)* (A. Wafi (ed.)).

https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PEMASARAN_BANK_SYARIAH/W9AeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=indikator+citra+peusahaan&pg=PA44&printsec=frontcover

Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS* (H. Mintardja (ed.); 1st ed.).

Heinberg, M., Ozkaya, H. E., & Taube, M. (2018). Do corporate image and reputation drive brand equity in India and China? - Similarities and differences. *Journal of Business Research*, 86(September 2017), 259–268. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.09.018>

Hermawan, S., & Amirullah. (2021). *METODE PENELITIAN BISNIS Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*.

https://www.google.co.id/books/edition/METODE_PENELITIAN_BISNIS/tHNMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+variabel+dependen+dan+independen&pg=PA99&printsec=frontcover

Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori* (Amirullah (ed.); 1st ed.).

https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Pelayanan_dan_Keputusan_Pembeli/MwdMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+kualitas+pelaya

nan&pg=PA31&printsec=frontcover

- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Reknologi Komunikasi dan Informasi* (D. Sumayyah (ed.)).
- J&TExpress. (2021). *News & Event*. <https://www.jet.co.id/news/news?show=147>
- Kargo. (2020, July 23). *Kenaikan Tren Pengiriman Logistik Pada Saat ini Lewat Jasa Pengiriman Barang - Kargo*. Kargo.
<https://kargo.tech/en/blog/kenaikan-tren-pengiriman-logistik-pada-saat-ini-lewat-jasa-pengiriman-barang/>
- Kargopedia. (2021). *Analisis Ekspedisi Murah Yang Sangat Menguntungkan Bagi Pelanggan dari Kualitas, Harga dan Pelayanan*.
<https://kargopedia.id/analisis-ekspedisi-murah-yang-sangat-menguntungkan-bagi-pelanggan-dari-kualitas-harga-dan-pelayanan/#:~:text=Dalam> menentukan kepuasan konsumen di Ekspedisi murah yang, pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan perusahaan lainnya
- Khabar.my.id. (2022). *8 Kelebihan dan Kekurangan J&T Express Yang Harus Kamu Tahu!* <https://www.khabar.my.id/2021/01/kelebihan-dan-kekurangan-jnt-express.html>
- Kompas.com. (2021a). *J&T Express Jadi Unicorn Baru Indonesia, Valuasi 113,5 Triliun*. <https://tekno.kompas.com/read/2021/04/15/14520067/j-t-express-jadi-unicorn-baru-indonesia-valsasinya-rp-113-5-triliun>
- Kompas.com. (2021b, August 13). *Semester I-2021, Jasa Logistik Ekspres Tumbuh 30 Persen Halaman all - Kompas.com*. KOMPAS.Com.
<https://money.kompas.com/read/2021/08/13/213232426/semester-i-2021-jasa-logistik-ekspres-tumbuh-30-persen?page=all>
- Kompas.com. (2022). *Perbesar Jaringan di Amerika Latin, J&T Express Ekspansi ke Brazil*.
<https://biz.kompas.com/read/2022/05/28/183124728/perbesar-jaringan-di-amerika-latin-jt-express-lanjutkan-ekspansi-ke-brazil>
- Kompasiana. (2019a). *2020 J&T Express Jasa Pengiriman Nomer 1 di Indonesia*.
<https://www.kompasiana.com/cepi54354/5e00cf27097f3615b13b4f42/2020-j-t-express-jasa-pengiriman-no-1-di-indonesia>

- Kompasiana. (2019b). *J&T Express: Cerminan Perusahaan Logistik Terbaik di Era Industri 4.0*.
<https://www.kompasiana.com/altorefachandra/5de3c4c9d541df5f4d541983/j-t-express-cerminan-perusahaan-logistik-terbaik-di-era-industri-4-0>
- kontan.co.id. (2020, October 20). *Survei: Di masa pandemi, 85,2% masyarakat gunakan jasa kurir untuk pengiriman barang*. Kontan.Co.Id.
<https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang>
- Kuriran.id. (2022). *Review J&T*. <https://www.kuriran.id/review-jt/#:~:text=Banyak review positif seputar layanan yang diberikan J%26T,tentunya ada kelemahan dan keunggulan yang dimiliki J%26T>.
- Kurniawan, A. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN* (N. M Nur (ed.)).
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *MANAJEMEN PEMASARAN (TEORI APLIKASI DALAM BISNIS DI INDONESIA)* (2nd ed.).
- Liputan6.com. (2021, February 6). *Intip Tren Jasa Pengiriman Barang di Masa Pandemi - Bisnis Liputan6.com*. LIPUTAN 6.
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/4476920/intip-tren-jasa-pengiriman-barang-di-masa-pandemi>
- Maharrani, A., & Syaifudin, N. (2020, April 22). *Bisnis logistik, terusik Korona tertolong e-commerce*. Lokadata. <https://lokadata.id/artikel/bisnis-logistik-terusik-korona-tertolong-e-commerce>
- Malau, H. (2017). *MANAJEMEN PEMASARAN*.
- Mardiana, F., & Rahmidani, R. (2020). Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Perusahaan Otobus Kurnia (PO. Kurnia) Rute Padang-Medan. *Jurnal ECOGEN*, 3(2), 232–241.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(November 2016), 261–269.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Murah, K. (2019, November 29). *Apa itu JNT Express dan Layanannya Sebagai*

- Perusahaan Ekspedisi. Multi Angkasa Solusi.*
<https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/>
- Mutmainah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201–216. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.113>
- Nelwan, J. Z. C., Yasa, N. N. K. Y., Sukaatmadja, I. P. G., & Ekawati, N. W. (2021). *Layanan Internet Banking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopin*.
- Norfai. (2021). “Kesulitan dalam Menulis Karya Tulis Ilmiah” Kenapa Binung? (1st ed.).
https://www.google.co.id/books/edition/Kesulitan_dalam_Menulis_Karya_Tulis_Ilmi/crgmEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pendekatan+cross+sectional+adalah&pg=PA55&printsec=frontcover
- Novianti, Endri, dan D. (2018). Novianti et al., 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL* (Lutfiah (ed.)).
https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_SOSIAL/tretDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+penelitian+deskriptif&printsec=frontcover
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. (2020). The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384–405.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>
- Paketmu. (2020). *J&T dan JET Express Sama atau Beda? Ternyata ini dia jawabannya!* [https://paketmu.com/perbedaan-jnt-dan-jet-express/#:~:text=Layanan J%26T sangat terkenal dengan kecepatan](https://paketmu.com/perbedaan-jnt-dan-jet-express/#:~:text=Layanan%20T%20sangat%20terkenal%20dengan%20kecepatan)

pelayanannya dari,kekurangan dari jenis layanan pengiriman barang yang diberikan.

- Papeo, A., Kalangi, J., & Punuindoong, A. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Citra Perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(003), 269330.
<https://doi.org/10.35797/jab.6.003.2018.20291>.
- Pertiwi, D. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*.
https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Jasa_Pariwisata_Dilengkapi_den/nO5EEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+jasa&pg=PA28&printsec=frontcover
- Populix. (2020). *Data Populix : Jasa Pengiriman Paket Pilihan Konsumen Saat Belanja Online Total Responden*.
https://www.info.populix.co/_files/ugd/217a4e_5d21f82166ed42f79b1087582e62bc96.pdf
- Pranatagama, A. (2020, December 14). *ALI : Asosiasi Logistik Indonesia*.
ASOSIASI LOGISTIK INDONESIA.
https://ali.web.id/web2/news_detail.php?id=1874
- Puspitawati, H., & Herawati, T. (2018). *METODE PENELITIAN KELUARGA*.
- Putra, I., & Rahyuda, K. (2018). Peran Perceived Value Memediasi Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5), 2793–2822.
- Rahayu, S. M., Ramadhanti, W., & Widodo, T. M. (2018). *ANALISIS PENGARUH GENDER DIREKSI DAN KOMISARIS, MANAJEMEN LABA, SERTA KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KOMPENSASI MANAJEMEN PUNCAK DI ASEAN*.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2017). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)* (7th ed.).
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen* (1st ed.). Deepublish.
- Rizal, A. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri*

4.0 - Google Books. In *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0*.

https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Pemasaran_Di_Era_Mas/RUvWDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=pemasaran&printsec=frontcover

Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL Dalam Penelitian Kedokteran* (Nasrudin (ed.)).

https://www.google.co.id/books/edition/POPULASI_SAMPEL_VARIABEL_DALAM_PENELITIA/ISYrEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+variabel+adalah&pg=PA62&printsec=frontcover

Rosyidah, M., & Fijra, R. (2021). *METODE PENELITIAN*.

https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian/61k-EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+sampel+adalah&pg=PA130&printsec=frontcover

Rukajat, A. (2018). *PENDEKATAN PENELITIAN KUANTITATIF* (1st ed.).

https://www.google.co.id/books/edition/Pendekatan_Penelitian_Kuantitatif_Quanti/1pWEDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+penelitian+deskriptif&printsec=frontcover

Sahir, S. H., Mardia, Mistriani, N., Sari, O. H., Dewi, I. K., Purba, B., Sudarso, A., Saragih, L., Simarmata, H. M. P., Munthe, R. N., Gandasari, D., & Murdana, I. M. (2021). *DASAR-DASAR PEMASARAN* (A. Kairm & J. Simarmata (eds.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.

https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Pemasaran/MqUdEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=indikator+kepuasan+konsumen&pg=PA26&printsec=frontcover

Saleh, D. H. M. Y., & Said, D. M. (2019). Konsep dan Strategi Pemasaran - Google Books. In S. S. . M. S. Sobirin (Ed.), *Konsep dan Strategi Pemasaran*.

https://www.google.co.id/books/edition/Konsep_dan_Strategi_Pemasaran/pZu-DwAAQBAJ?hl=en&gbpv=1

Sari, D. C., Wardhana, A., Arfah, Darwin, M., Sulaiman, E., Rahmawan, G.,

- Ridwan, M., Hastutik, S., Poltak, H., & Singadji, S. S. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN* (p. 171).
- SastroAtmodjo, S. (2021). *Manajemen Pemasaran (Marketing)* - Google Books.
In R. R. Rerung (Ed.), *Manajemen Pemasaran Marketing*.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Marketing/LoYwEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=manajemen+pemasaran+adalah&printsec=frontcover
- Sera. (2021). *Pertumbuhan Sektor Logistik di Tahun 2020 dan Tantangannya - PT. Serasi Autoraya*. Sera Member of ASTRA.
<https://www.sera.astra.co.id/en/news/2020/02/pertumbuhan-sektor-logistik-di-tahun-2020-dan-tantangannya>
- Setiawati, L., & Tjahjono, K. (2017). *Setiawati dan Tjahjono 363 – 386 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VII, No. 3, Okt 2017. VII(3), 363–386*.
- Sinaga, E. K., Matondang, Z., & Sitompul, H. (2019). *STATISTIKA: TEORI DAN APLIKASI PADA PENDIDIKAN* (J. Simarmata (ed.)).
https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_Teori_dan_Aplikasi_Pendidikan/9iPGDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+uji+normalitas+adalah&pg=PA143&printsec=frontcover
- Sugiyono. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Sugiyono. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.).
- Sunarsi, D. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 1(2), 1–24.
<https://doi.org/10.32493/jjsdm.v1i2.919>
- Supriadi, I. (2020). *METODE RISET AKUNTANSI*.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Akuntansi/yhz-DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+skala+pengukuran&pg=PA141&printsec=frontcover
- Syahrir, Danial, Yulinda, E., & Yusuf, M. (2020). *APLIKASI METODE SEM-PLS* (1st ed.). PT Penerbit IPB Press.

- https://www.google.co.id/books/edition/Aplikasi_Metode_SEM_PLS_dalam_Pengelolaan/NzEIEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+SEM&pg=PA37&printsec=frontcover
- topbrandindex. (2021). *Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap | Top Brand Award*. TOP BRAND AWARD. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2018
- Triworo, A. (2021, June 3). *5 Jasa Ekspedisi Kirim Barang Terbaik di Indonesia [2021]*. Pintarjualan.Id. <https://pintarjualan.id/jasa-ekspedisi-kirim-barang/>
- Wardani, D. K. (2020). Pengujian Hipotesis (Deskriptif, Komparatif dan Asosiatif) - Google Books. In A. Wulandari (Ed.), *Pengujian Hipotesis*. https://www.google.co.id/books/edition/Pengujian_Hipotesis_Deskriptif_Komparati/6LoxEAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=hipotesis+penelitian+adalah&printsec=frontcover
- Widodo, A., & Andawaningtyas, K. (2017). *PENGANTAR STATISTIKA*. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Statistika/-zJTDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+probability+sampling+dan+n on+probability+sampling+adalah&pg=PA8&printsec=frontcover
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, CFD, dan Kano* (S. Bambang (ed.); 2nd ed.).
- Wilson, N. (2019). the Impact of Service Quality and Brand Image Toward Customer Loyalty in the Indonesian Airlines Industry. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 222–234. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1734>
- Winarni, E. W., & Kusumaningtyas, R. A. (2018). *TEORI DAN PRAKTIK PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, PTK, R & D*.
- Yamin, S. (2021). *Seri Ebook Statistik Olah Data Statistik: SMARTPLS 3, AMOS & STATA (Mudah & Praktis)* (A. Rasyid (ed.); 1st ed.). Dewangga Publishing.
- Yuliasnyah, A., & Handoko, T. D. (2019). No TitleEΛENH. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 2(2), 292–301. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/560-Article Text-4644-2-10-20190624 jurnal yuliansyah.pdf>

Yusuf, M., & Daris, L. (2018). *Analisis Data Penelitian Teori & Aplikasi dalam Bidang Perikanan*.

https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Penelitian_Teori_Aplikasi/qrkREAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=dhttps://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Data_Penelitian_Teori_Aplikasi/qrkREAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=definisi+uji+validitas+adalah&pg=PA50&

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *BUSINESS RESEARCH METHODS*.

Zulkarnain, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.