

DAFTAR PUSTAKA

- Aftharnorhan, Asyraf et al. (2019) *assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction. Management Science Letters* 9 13-14.
- Anugrahani, Fransisca dan Sendang Nurseto M. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Larissa Aesthetic Center Cabang Salatiga)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol : 6, No.3.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Bandung. (2017). *Beranda: Pemerintahan*. Diambil kembali dari [Bandungkotabps.go.id: https://bandungkota.bps.go.id/staictable/2018/07/11/156/banyaknya-rt-rw-dan-kelurahan-per-kecamatan-di-kota-bandung-tahun-2017.html](https://bandungkota.bps.go.id/staictable/2018/07/11/156/banyaknya-rt-rw-dan-kelurahan-per-kecamatan-di-kota-bandung-tahun-2017.html)
- Daniel, W. (2019). *Transaksi e-commerce RI 2018 capai 77T, Lompat 151%*. [Diakses Pada 10 November 2019]
- Farida.H. (2016). *Pengaruh Independensi, Kompetensi, Due Professional Care, dan Etika terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris pada KAP di Kota Malang)*. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 4(1).
- Hadi, N.U., Aslam, N., Gulzar. (2019). *Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Cost in The Pakistan Cellphone industry. Sustainability*.
- Hafil, M. (2016). *Home: Koran*. Diambil kembali dari [Republika.co.id: https://www.republika.co.id/berita/koran/didaktika/16/10/19/ofaec23-pts-berperan-penting](https://www.republika.co.id/berita/koran/didaktika/16/10/19/ofaec23-pts-berperan-penting)

- Hair, J. F., Black. W. C., Babin. B. J.; and Anderson. R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7 Ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: PT Refika Aditama.
- J&T Express. (2019). *about*. Diambil kembali dari J&T Express Web Site: <https://www.jet.co.id/about>
- Kaura, Vinita and Durga Prasad SS. (2015). *Service quality, service convenience, price and the mediating role of customer satisfaction, International journal of Bank Marketing*. Vol : 31. Page: 404-422.
- Khorista, A. et al. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya) Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/ Vol. 25 No. 2*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing*. (15th ed). Pearson
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed) New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3th ed). Jakarta : Salemba Empat.
- Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Meesala, Appalayya dan Justin Paul. (2018). *Service Quality, consumer satisfaction anad loyalty in hospitals: Thinking for the future*. 40. 261-269. Retrieved from *Journal of Retailing and Consumer Services*.

- Michelle dan Siagian, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan I Zybrick Coffee & Cantina*. Agora. Vol: 7, No.1.
- Mokhammad. (2019). *Home: Pendidikan*. Diambil kembali dari Ilmufakta.com: <https://www.ilmufakta.com/daftar-universitas-swasta-di-bandung/>
- Natarajan, D., & Sudha, V. (2016). A Relationship Between Brand Image and Brand Loyalty (A Sudy With Reference To FMCGConsumers In Vellore District). *International Journal of Economic and Business Law*, 4(5), 139-145.
- Novianti. et al. (2018). *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol:VIII, No.1.
- Panjaitan, J.E. & Yuliati, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September.
- PPID. (2019). *PPID Kota Bandung: Profil pemerintahan kota bandung*. Diambil kembali dari ppidbandung.go.id: <https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/data-kecamatan-di-kota-bandung/>
- Putra, D. (2019). *Digital*. Diambil kembali dari Kompasiana: <https://www.kompasiana.com/heeldiansyah/5e007191097f3610316acb22/j-t-solusi-pengiriman-barang-anda?page=all>
- Putri, Gisela. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty)* 5(3). *Diambil dari Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Rahman, A. (2017). *home: koran bisnis: transportasi & logistik*. Diambil kembali dari papua.bisnis.com:

<https://papua.bisnis.com/read/20171214/450/718163/proyeksi-2018-jasa-kurir-diprediksi-tumbuh-dua-digit>

Rahmawati, W. (2018). *Industri: Jasa & Transportasi*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://industri.kontan.co.id/news/jt-menambah-mesin-otomatis-mempercepat-kiriman>

Ridwan, O. (2019). *Perilaku Belanja Online oleh Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Angkatan 208 FIA UI)*. [Diakses Pada 25 Agustus 2019]

Ristekdikti. (2019). *Menristekdikti Umumkan Klasterisasi Perguruan Tinggi Indonesia 2019, Fokuskan Hasil dari Perguruan Tinggi*. Bandung [Diakses Pada 18 Agustus 2019]

Santoso, S. (2014). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan Amos 22*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Saragih, C. (2019). *Keluhan: Surat Pembaca*. Diambil kembali dari mediakonsumen: <https://mediakonsumen.com/2019/03/31/surat-pembaca/kecewa-dengan-pelayanan-jt-expresshttps://www.ilmufakta.com/daftar-universitas-swasta-di-bandung/>

Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting Structural Equation Modeling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review. *The Journal of Educational Research*. Vol. 99, No. 6.

Sondakh, Conny. (2014). *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Vol:3, No.1.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Banten: Penerbit Andi

Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Andi.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sukandar. (2018). *New Economy: Entrepreneur*. Diambil kembali dari wartaekonomi: <https://www.wartaekonomi.co.id/read203120/ternyata-ini-5-alasan-millennial-gemar-belanja-online-enggak-heran-deh.html>
- Suwarni dan Mayasari. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH.16, No. 1.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Yilmaz, V., Ari, E., Gurbuz, H. (2018). *Investigating the relationship between service dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: an application of structural equation model*. *Emerald Insight International Journal of Banking Marketing*.
- Wibowo, P.A., Muhtarom, A. (2018). *Determinasi Kualitas Pelayanan: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T Express Lamongan)*. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Vol:III, No.2. p-ISSN:2502-3780, e-ISSN: 2621-881X.
- Widowati, Hari. (2019). *Indonesia jadi Negara dengan Pertumbuhan E-commerce Tercepat di Dunia*. [Diakses Pada 18 Agustus 2019]
- Wulansari, Suci. (2015). *Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Ahass MPM Motor Kediri)*. *Jurnal EMBA*, Vol:1, No.3