

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, J. H. (2015). *Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (Pls): Alternatif Structural Equation Modeling (Sem) Dalam Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Abdillah, W. D. (2015). *Partial Least Square (Pls). Alternatif Structural Equation Modeling (Sem) Dalam Penelitian Bisnis.* Yogyakarta: Andi.
- Abdurrohman, N. (2019, Agustus 21). *Presiden Direktur Jne: Kami Sudah 1 Juta Lebih Pengiriman Tiap Hari.* Diambil Kembali Dari Merdeka.Com: [Https://Www.Merdeka.Com](https://www.Merdeka.Com)
- Agung, B. P. (2017). *Trust, Service Quality Dan Product Quality Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Intervening . (Doctoral Dissertation, Iain Surakarta).*
- Alfa, A. A., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). Analisis Pengaruh Faktor Keputusan Konsumen Dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Eurekamatika, Vol.5, No.2.*
- Alindariani, F., Oktini, D. R., & Maharani, N. (2017). Pengaruh Brand Trust terhadap Loyalitas Pelanggan PT. JNE Cabang Kota Bandung. *Prosiding Manajemen Volume 3, No. 1.*
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, G. A. (2014). *Principles Of Marketing.* Pearson Australia.
- Astrid Tiara Murti, B. P. (2017). The Influence Of Brand Image, Price Perception, And Service Quality On Customer's Loyalty Of "Pos Express" With Customers' Satisfaction As Intervening Variable (A Case Studi At Semarang Processing Centre). *Jurnal Jobs, Vol. 3, No.2, Des 2017. Issn:2461-0704,Eissn: 2467-8790.*
- Azis, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pt. Pos Indonesia (Persero)) .

- Azka, R. M. (2019, September 03). *Agustus 2019, Jne Koleksi 3 Penghargaan Bergengsi*. Diambil Kembali Dari Bisnis.Com: [Https://Ekonomi.Bisnis.Com](https://Ekonomi.Bisnis.Com)
- Beniusiene, I. &. (2012). The Indicators Of Service Quality Measurement Of Logistics Services. Social Research.
- Bougie, R. &. (2017). Metode Penelitian Untuk Bisnis.
- Brand, T. (2020). *Jasa Kurir* . Diambil Kembali Dari Top Brand Award: [Https://Www.Topbrand-Award.Com](https://Www.Topbrand-Award.Com)
- Buddy, T. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Travel Umroh Dan Haji Di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen Vol 4 No 2 Desember 2019 E-Issn : 2597-3902*.
- Delgado-Ballester, E. (2004). Applicability Of A Brand Trust Scale Across Product Categories. *European Journal Of Marketing*.
- Deviana, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang – Kotabumi 2015-2017).
- Dr. Widodo, M. P. (2017). *Metodologi Penelitian: Populer & Praktis*. Pt. Raja Grafindo Persada.
- Farhan, F. (2019). *Logistik Dan Gaya Hidup Dalam Satu Genggaman*. Karawang: Kompas.Com.
- Fauziyah, A. (2018, Oktober 1). *Nih, Kurir Pilihan Pembaca Digation*. Diambil Kembali Dari Digation.Id: [Https://Www.Digation.Id](https://Www.Digation.Id)
- Felisia, C. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Dalam Membangun Loyalitas Merek (Studi Kasus Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir). *Manajemen Pemasaran Volume 8 Nomor 2 Mei 2019 Issn: 2089-3477 E-Issn: 2477-4774*.

- Ferrinadewi, E. (2015). Engaruh Threat Emotion Konsumen Dan Brand Trust Pada Keputusan Pembelian Produk Susu Anlene.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Penerbit Qiara Media.
- Fitri, A. N. (2020, Oktober 20). *Survei: Di Masa Pandemi, 85,2% Masyarakat Gunakan Jasa Kurir Untuk Pengiriman Barang*. Diambil Kembali Dari Industri Kontan: [Https://Industri.Kontan.Co.Id](https://Industri.Kontan.Co.Id)
- Frizky Yuniarta, I. B. (2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada Pt. Jne Express Cabang Jember Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 2019, Volume Vi (1) : 152-158 Issn : 2355-4665.
- Garylida Chrisnatha Baskara, R. &. (2014). Pengaruh Brand Trust Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pengiriman Paket Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science Tahun 2014*, Hal. 1-9 .
- Ghozali, I. (2014). Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partialleast Square (Pls), Dilengkapi Software Smartpls 3.0, Xlstat 2014,Danwarppls 4.0 Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, L. D. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart Pls 3.0 (2nd Edition)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hati, S. W. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne). . *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*| E-Issn: 2548-9836, 7(2), 240-249.
- Heri Setiawan, A. S. (2017). Effects Of Service Quality, Customer Trust And Corporate Image On Customer Satisfaction And Loyalty: An Assessment Of

- Travel Agencies Customer In South Sumatra Indonesia. *Iosr Journal Of Business And Management (Iosr-Jbm)* .
- Ho, Y. J. (2012). Logistic Service Quality Among Courier Services In Malaysia. *International Conference On Economics, Business Innovation Ipedr, Vol.38. Iacsit Press, Singapore.*
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis*. Bandung: Pt. Refika Aditama.
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta).
- JNE. (2020, September 28). *Produk & Layanan*. Diambil Kembali Dari Jne: [Https://Www.Jne.Co.Id](https://www.jne.co.id)
- JNE. (2020, September 28). *Visi & Misi*. Diambil Kembali Dari Jne: [Https://Www.Jne.Co.Id](https://www.jne.co.id)
- Junita, N. (2020, Juni 03). *Pandemi Covid-19, Survei Bps: Tren Belanja Online Naik, Mayoritas Milenial Perempuan*. Diambil Kembali Dari Ekonomi.Bisnis: [Https://Ekonomi.Bisnis.Com](https://ekonomi.bisnis.com)
- Karawang, B. P. (2020). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2018-2020*. Karawang: Badan Pusat Statistik Kabupaten Karawang.
- Kotler, P. &. (2016). *A Framework For Marketing Management*. (S. Wall & D. Petrino, Eds.).
- Kotler, P. D. (2016). *Marketing Management, Edisi 15*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kristiani, M. A. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Tx Travel Klampis Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn) Volume 07 No 03 Issn 2337-6078*.

- Lail, M. (2019). Pengaruh Brand Image, Brand Trust Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Shafira Tour & Travel Sidoarjo.
- Lestari, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Globat Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 8, Nomor 7, Juli 2019 E-Issn: 2461-0593*.
- Martini, I. D. (2015). Pengaruh Brand Image Terhadap Brand Loyalty Brand Trust Sebagai Variabel Medias.
- Melawati, R. (2020). Pengaruh Website Functionality, Preceived Usability, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pelanggan Bukalapak.
- Murin, R. S. (2019). Analisis Pengaruh Trust In Brand, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Produk Rabbani (Studi Kasus Konsumen Rabbani Di Salatiga).
- Prasetyo, A. B. (2017). Trust, Service Quality Dan Product Quality Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Rumah Makan Penyet Suramadu Klaten).
- Rahmatika, S. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pln Mobile.
- Ramadhani, S. W. (2018). Influence Of Service Quality Customer Loyalty And Trust In. Pos Indonesia (Persero) Lubukpakam. *Journal Of Management Science (Jmas) Is Licensed Under A Creative Commons Attribution-Noncommercial 4.0 International License (Cc By-Nc 4.0)*.
- Rangkuti, F. D. (2017). *Riset Pemasaran*. Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Safitri, T. (2020, Maret 30). *Dampak Wabah Virus Corona Terhadap E-Commerce Dan Industri Kurir*. Diambil Kembali Dari Supply Chain Indonesia: [Https://Supplychainindonesia.Com](https://supplychainindonesia.com)
- Santia, T. (2020, Juni 09). *Aktivitas Belanja Online Naik 28,9 Persen Saat Pandemi Corona*. Diambil Kembali Dari Liputan6: [Https://Www.Liputan6.Com](https://www.liputan6.com)

- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis Dan Pengujiannya Menggunakan Smartpls*. Yogyakarta: Andi.
- Sasongko, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Seminar Nasional Dan The 4th Call For Syariah Paper*.
- Satriani, M. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Jambi.
- Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga (Vol,3)*. Prenada Media.
- Shinta Wahyu Hati, A. J. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Analisis Pengaruh Logistics Service. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis Vol. 7 No. 2 December, 2019, 240 – 249 E-Issn: 2548-9836*.
- Sisca Ariani, M. R. (2019). Analysis Of The Influence Of Service Quality, Price, Trust And Corporate Image On Satisfaction And Customer Loyalty In Pt. Pos Indonesia Banjarmasin. *European Journal Of Management And Marketing Studies - Volume 4, Issue 2, 2019*.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol. 15 No. 1*.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2017). *Kpi Untuk Perusahaan Jasa. Raih Asa Sukses*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian; Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Tashandra, N. (2018, Maret 22). *80 Persen Konsumen Belanja Online Orang Muda Dan Wanita*. Diambil Kembali Dari Kompas.Com: <https://lifestyle.kompas.com>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality Dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyono, U. N. (2020). Building Customer Loyalty Through Strategy Experiential Marketing, Service Quality, And Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal* 9 (2) (2020) E-Issn 2252-6552.
- Yumna, A. (2019). Pengaruh Effort Expectancy, Performance Expectancy, Selfefficacy Dan Trust Terhadap Kepuasan Belanja Online (Studi Pada Konsumen. *Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis. Universitas Telkom*.
- Yunita Citra Dewi, P. N. (2018). Influence Of Service Quality And Marketing Mix On Customer Satisfaction And Loyalty Of Padma Resort Legian. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Jagaditha Volume 5, Nomor 2 Eissn 2579-8162 Issn 2355-4150*.
- Zaenul Muttaqien, N. K. (2017). Pengaruh Service Quality Terhadap Brand Loyalty Melalui Mediasi Brand Satisfaction Dan Brand Trust [Studi Pada Travel Al Madinna Mutiara Sunnah Kota Kediri]. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol. 4 No.1, Januari*.
- Zengin, H. (2016). The Relationship Between Brand Trust , Brand Affect , Attitudinal Loyalty And The Relationship Between Brand Trust , Brand Affect , Attitudinal Loyalty And Behavioral Loyalty : A Field Study Towards Sports Shoe Consumers In Turkey.