

Daftar Pustaka

- Admin Media. (2023). Pengertian Manajemen Pemasaran Menurut Para Ahli. <https://creatormedia.my.id/pengertian-manajemen-pemasaran-menurut-para-ahli-philip-kotler/>
- Andi H. et.al. (2022). Analisis Pengaruh Service Quality Dan Reputasi Merek Terhadap Purchase Intention Pelanggan Blibli.com. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*
- Agus Hendarko. (2020). Yuk Kenalan Dengan Owner dan Profil Perusahaan J&T Express. <https://www.pelita.or.id/kenalan-dengan-owner-jnt-express/>
- Cynthia Saragih. (2019). Kecewa dengan Pelayanan J&T Express. <https://mediakonsumen.com/2019/03/31/surat-pembaca/kecewa-dengan-pelayanan-jt-express>
- Dhandra, T.K. (2020), “Does self-esteem matter? A framework depicting role of self-esteem between dispositional mindfulness and impulsive buying”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 55, p. 102135.
- Dedi Hidayat. (2020). Optimisme Bisnis Jasa Kurir di Masa Pandemi <https://infobrand.id/optimisme-bisnis-jasa-kurir-di-masa-pandemi.phtml>
- Dommara, H.S. 2017. J&T Express, saingan berat JNE yang siap merebut pasar ekspedisi Indonesia. <https://www.tek.id/>
- Firdhy E.C. 2020. Prediksi Angka Pengguna E-commerce di Indonesia 2024 <https://data.tempo.co/data/909/prediksi-angka-pengguna-e-commerce-di-indonesia-2024>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, Salma, *et.al.* (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T express (studi kasus

pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemen dan Bisnis* vol.2 no.1.

Haholongan Rutinaias & Mochamad Yusuf. (2021). The influence price and accuracy of delivery on customer satisfaction expeditionary services. *International Journal of Economic and Business Applied* Vol. 2 No. 3.

Handoko L. P. (2016). The effect of product quality and delivery service on online customer satisfaction in zalora Indonesia. *Jurnal EMBA* Vol.4 No.1.

Heijden, Van der., 2003, Understanding Online Purchase Intention: Contribution from Technology and Trusy dan Trust perspective, *European Journal of Information System*, October:pp 41-48

Indrawati *et al* (2022). Utilitarian, hedonic, and self-esteem motives in online shopping. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 2022, 26(2), pp. 231–246. DOI 10.1108/SJME-06-2021-0113. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85130214001&origin=resultslist&sort=plf-f>. Diakses 08-Agustus-2023

Indrawati *et al* (2019). Smart Security And Safety Index Measurement: A Case Study In Bandung Indonesia. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 2019, 7(5), pp. 141–149. DOI 10.18510/hssr.2019.7518. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0.085073759346&origin=resultslist&sort=plf-f>. Diakses 08-Agustus-2023

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : PT Refika Aditama.

Tjiptono Fandy. (2016). *Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. ANDI

Kotler, P. (2021). *Strategi Pemasaran*. Karya Mardia dkk.

Kotler, P., & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 15*. Jakarta: Erlangga.

Kumar Rajiv et al. (2020). Impact of Service Delivery System Process and Moderating Effect of Perceived Value in Internet Banking Adoption. *Australasian Journal of Information Systems*.

Lestari A. D. & Imam Hidayat. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Pt. Globat Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.

Monavia A.R. (2022). YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak dikeluhkan Konsumen.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/yuki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>

Mukarom, *et.al* (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Nabillah, A.Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Pada Pelanggan Indihome Di Kelurahan Lubang Buaya, Jakarta Timur. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Nurhaliza S. et al. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan JNE Cabang Ketapang.

Nuraeni, 2016. Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce. https://kominform.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan_media.

Perdini P.I., *et.al* 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *brand loyalty* (studi pada Indihome pt. Telkom Indonesia, tbk di Kota Bandung). *e-Proceeding of Management*.

Prasetio, Adhi et al. (2022). The role of Instagram social media marketing activities and brand equity towards airlines customer response. *International Journal of Data and Network Science*. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85137883172&origin=resultslist&sort=plf-f>. DOI 10.5267/j.ijdns.2022.6.014. Diakses 09 Agustus 2023

Priansa., D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta

Rahmah P. *et.al.* (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada J&T Cabang Soppeng). Jurnal Ilmiah METANSI Manajemen dan Akuntansi Vol 4 No 1.

Recksy R. (2021). Analisis Perbandingan Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Online Shop, Terhadap Kepuasan Pelanggan Belanja Online (Studi Kasus Pada Tokopedia Dan Shopee). Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Rohman, S. dan Wahyudi F.A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Logistik Indonesia Vol.5, No.1 E-ISSN 2621-6442

Rifqi et.al (2020).the effect of e-service quality and price on online purchase intention during covid 19. Global Research on Sustainable Transport & Logistics.

Sampoerna University. (2022). Teknik Purposive Sampling: Definisi, Tujuan, dan Syarat. <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/purposive-sampling-adalah/>

Stanley Lemeshow et.al., Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997), hlm 2

Steven Julianto. (2011). Pengaruh Perceived Risk Dan Customer Satisfaction Terhadap Purchase Intention Dan Intention To Revisit Pada Gramedia Online Surabaya

Setiawati, Tita. (2021). The Effect of Service Quality and Delivery Service on Consumer Satisfaction at Pizza Hut Paramount Bintaro Branch. Jurnal Ilmiah Manajemen Vol 9, No. 2.

Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. . Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tania & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam.

Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) Pemasaran : Penerbit Andi Yogyakarta

TOP BRAND AWARD (2023). Top Brand Index. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2023&category=service&type=subcategory&tbi_find=J&T

Valencia Devona & Chrisanty V. L. (2021). E-wallet service innovation, service delivery, and customer satisfaction on customer loyalty within shopeepay in Indonesia; Jurnal Ilmu Manajemen Vol.13, No.1.

Wicaksono. 2019. Hadirkan Layanan Unggulan dan Berbeda, Bisnis J&T Express Tumbuh Cepat. <https://infobrand.id/hadirkan-layanan-unggulan-dan-berbeda-bisnis-jt-express-tumbuh-cepat.phtml>

Zaenudin Udin. (2020). Kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. JNE Cabang Subang. Jurnal Ilmiah Indonesia Vol. 5, No. 8.
<http://jet.co.id/>