

## DAFTAR PUSTAKA

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). *The moderator-mediator variable distinction in socialpsychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Yong, Y. (2010). Research on Correlation between Customer Satisfaction and Brand Loyalty of Service with Experience Qualities. *2010 International Conference on E-Business and E-Government*. doi:10.1109/icee.2010.586
- Li, Y. L., Si, H. X., & Zhao, X. H. (2012). The Impact of Online Shopping Service Quality on Customer Loyalty in Emerging Economies: *The Case of Chinese Customers*. *2012 International Joint Conference on Service Sciences*. doi:10.1109/ijcss.2012.30
- Supriyatna, Iwan dan Mohammad Fadil Djailani. (2021). PPKM Buat Daya Beli Menurun, Inflasi Juli Hanya 0,08 persen. <https://www.suara.com/bisnis/2021/08/02/114641/ppkm-buat-daya-belimenurun-inflasi-juli-hanya-008-persen>. Diakses pada 16 February 2023.
- Bayu, Dimas Jarot. (2020). Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkatkan saat Pandemi. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplusfrekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>. Diakses pada 16 Februari 2023.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga

Widodo Joko, f. i. (2023, 2 16). 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). Retrieved from *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI*: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPE/article/view/15791>

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta

Ainul Yaqin, dan Aniek Muschudah Ilfitriah. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, Volume 4, NO.2, pp. 245-360.

Aris, Irnandha.2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta), Yogyakarta : *Manajemen UNY*.