

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggraeni, W. A., Sampe, F., Setiawan, R., Susilawati, W., Hamka, R. A., Rosaria, D., Putu, N., Rahayu, W., Ulfa, A. N., Ekasari, A., Tahendrika, A., & Witjaksono, A. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Jawa Tengah: Eura Media Aksara.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing Management 16/E. Global Edition. In *Pearson Practice Hall*.
- Lumingkewas, E. M. C. (2023). *Konsep Dasar Manajemen: Ilmu dan Seni Mengatur Organisasi*. Tahta Media Group.
- Muktamar, A., & Asnawi, M. (2024). *Dasar-Dasar Manajemen*. Padang: CV Hei Publishing Indonesia.
- Mulyana, M., Verawaty, & Umar, M. (2022). *Perilaku konsumen*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Prianda, R., Astarani, D., & Wulandari, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka
- Schouten, F. S., Usvita, M., & Arifin, H. A. (2025). *Manajemen Pemasaran Jasa*. <https://gitalentera.com>
- Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Tasrim, I. W., Karwanto, K., Falani, I., Bukidz, D. P., & Pasaribu, A. N. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis
- Sugiyono (2023) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, E., & Hanafi, I. (2023). *Manajemen Pemasaran*.
- Surjono, W., Jusuf, E., Suryana, P. (2023). *Strategi Untuk Meraih Kepuasan dan*

Loyalitas Pelanggan. Bandung: Lekkas.

Wardhana, A. (2022). *Brand Marketing: The Art of Branding*. Media Sains Indonesia.

Wardhana Aditya. (2024). *Consumer Satisfaction in the Digital Edge*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

Jurnal

Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(1).

Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia. *663 Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.

Asri, S. kaenah, & Julisman, I. (2022). Jurnal Impresi Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(3), 282–287. <https://doi.org/10.36418/jii.v1i3.40>.Siti

Butarbutar, M., Simatupang, S., & Butarbutar, N. (2021). *Maker: Jurnal Manajemen ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PININTA COFFEE PEMATANGSIANTAR*. 7, 200–207.

Febriana, B. W., & Setiawati, F. A. (2024). Increasing measurement accuracy: Scaling effect on academic resilience instrument using Method of Successive Interval (MSI) and Method of Summated Rating Scale (MSRS). *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 28(1), 32–42. <https://doi.org/10.21831/pep.v28i1.69334>

Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>

- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner*, 6(2), 2101–2111. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>
- Jamaludin, A., Widiarto, T., Mashita, J., & Aldi, M. (2023). Pengaruh Kecepatan Pengiriman dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi. *Sosio E-Kons*, 15(3), 275. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v15i3.20801>
- Jasin, M., Firmansyah, A., Anisah, H. U., Junaedi, I. W. R., & Haris, I. (2023). The effects of customer satisfaction, perceived service quality, perceived value, and brand image on customer loyalty. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(2), 763–768. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.1.004>
- Maharrani, L., & Arifiansyah, R. (2022). *Pengaruh Citra Merek , Persepsi Harga , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Ekspres Jakarta*.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). The Effect Of Service On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable At Mentari's Store Business In Sea Village, Pineleng District, Minahasa Regency. *Jurnal EMBA*, 10(4), 44–55. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43690>
- Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.19>
- Maurice, A., Refiyana, C., & Vefiadytria, E. A. (2024). Uji Asumsi Klasik dalam Regresi Linier. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(2), 107–118. <https://doi.org/10.62017/jimea>
- Nuraini, S. D., Alya, N., Deny, A., & Putra, B. (2024). Pengguna Aplikasi Pos Aja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 536–547.

- Pasek, I. M., Angga, D., & Ali, H. (2025). *Determinasi Kualitas Layanan : Analisis Kompetensi SDM , Ketersediaan Teknologi dan Kemudahan Prosedur*. 6(4), 3020–3027.
- Patimah, Zulpan, Dite Umbara Alfansuri, El Munawaroh, & Muhammad Ilyas. (2025). Memahami Dan Menerapkan Uji Korelasi Dalam Analisis Data Penelitian Pendidikan. *Journal Education Innovation (JEI)*, 3(4), 740–752. <https://doi.org/10.65474/f7vd8y11>
- Pratama, Y. W., & Budiarti, A. (2024). Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pt . Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 13 No, 4.
- Pratiwi, G., & Lubis, T. (2023). Jurnal bisnis mahasiswa. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 29–39.
- Rashid, D. A., & Rasheed, D. R. (2024). Logistics Service Quality and Product Satisfaction in E-Commerce. *SAGE Open*, 14(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/21582440231224250>
- Soetiyono, A., & Alexander, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia. *ECo-Buss*, 7(3), 2055–2071. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2148>
- Sukma Rukmana, & Wiwik Handayani. (2023). Analysis of Service Science Design through Customer Experience to Increase PosAja Application User Satisfaction. *Kontigensi : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 513–527. <https://doi.org/10.56457/jimk.v11i2.402>
- Syanjari, T., & Argo, J. G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Cinere). *Ikraith-Ekonomika*, 7(1), 188–199. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v7i1.3303>
- Veronica, A., Ernawati, Rasdiana, Abas, M., Yusriani, Hadawiah, Hidayah, N.,

Sabtohadhi, J., Marlina, H., Mulyani, W., & Zulkarnaini. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Pt. Global Eksekutif Teknologi*.

Wicaksana, A., & Rachman, T. (2023). Kepuasan Konsumen. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Number 1).

Media Website

Award, T. B. (2025). *Top Brand Index Jasa Kurir Indonesia*. https://topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=25&id_subkategori=583

BPS. (2023). *STATISTIK E- COMMERCE 2023*.

