

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N., Alhempri, R, R., (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru, *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9)
- Candrianto, (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara. Malang, Indonesia.
- Ghozali, (2018). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Nuryani, H, S. (2019). 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*, 2(1)
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., Akmal, Y., & Iddris, J. (2019). Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25, CV Merdeka Kreassi Group, Indonesia
- Indrasari, M. (2018). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.
- Irwansyah, R., Listya, K., Setiorini, A., Hanika, I, M., Hasan, M., Utomo, K, P., Bairizki, A., Lestari, A, S., Rahayu, D, W, S., Butarbutar, M., Nupus, H., Hasbi, I., Elvera., & Triwardhani, D. (2021). Perilaku Konsumen, Widina Bakhti Persada, Bandung
- Lorenzi, N., & Sudjiman, L, S. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Advent Indonesia)". *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2) 303-311
- Novitasari, Anastasia, A. (2020) *Analysis of Logistics Services Quality Using SERVQUAL Method in Surabaya City : Literature Review and Research Suggestion. Masters thesis, STIE Perbanas Surabaya*
- Ranjani, H. A., & Prabowo, B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* pada J&T Express (Studi pada J&T Express di Kota Sidoarjo). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* , 6 (4), 4299-4311

- Rohman, M, L, N., Sujia`ah, U. (2021). Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Rumah Makan Griya Dahar Mbok Sum (Studi Kasus Pada Konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta), *Journal Competency of Business*,5(2)
- Sudaryono. (2016) *Manajemen Pemasaran*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta, Indonesia.
- Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung, Indonesia.
- Sugiyono, (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung, Indonesia.
- Sugiyono, (2020) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung, Indonesia.
- Suroyo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Logistik Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9)
- Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyianto, M. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang).*E – Jurnal Riset Manajemen*, 12(2).
- Utama, A. P. (2023). *Manajemen pemasaran, konsep dasar dan ruang lingkup*. Cv Adanu Abimata. Jawa barat
- Widya, R., & Wijaya, S. (2024) Pengaruh *Physical Evidence*, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Lawson Cabang Serpong. *Jurnal Nusa Manajemen*, 1(2)
- Wijaya, M, H., & Rizani, N, C. (2022), Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode *Servqual*, *Jurnal Teknik Mesin* (Online) 24(1)
- Yasar, M., & Özdemir, E., (2022), *Turning The Service Quality Approach In A Different Direction: Measuring The Ground Service Quality Perceptions Of Airlines By The Servqual Method*, *Management Research and Practice*,14(4)