

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. (2024) *Preferensi Konsumen: Teori dan Aplikasinya dalam E-Commerce*. Prenada Media, Jakarta.
- Azzahra, M. & Setyowati, D. (2021) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 45–53.
- Darmanah. (2019) *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Darmawan, Rapi. (2021) Kajian Kualitas Layanan Jasa Transportasi Logistik Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Zone Of Tolerance (ZOT), *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 5(2), 98–108. (Online), (<https://journal.untar.ac.id/index.php/industri/article/view/8705>), diakses 15 April 2025
- Darangeng, K. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT Pelabuhan Indonesia IV (PERSERO) Cabang Makassar, *Jurnal Transportasi Laut*, 2(3), 88–94. (Online), (https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/download/1411/88/6985), diakses 20 April 2025
- Fitriani, R., dan Rahmawati, L. (2022) Aspek-Aspek Assurance dalam Kualitas Pelayanan Jasa Logistik, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan*, 7(2), 134–143. (<https://jurnal.upi.edu/index.php/jmp/article/view/9876>), diakses 16 Mei 2025.
- Garvin, D.A. (2017) *Managing Quality*, 2nd Ed., The Free Press, New York.
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunawan, W., dan Nastiar, M.F. (2025) *E-Commerce sebagai Strategi Digital UMKM di Era Ekonomi 5.0*, *Jurnal Ekonomi Digital dan UMKM*, 4(1), 45–56. (Online), (<https://ejournal.umk.ac.id/index.php/ekodigital/article/view/1092>), diakses 20 April 2025.
- Handayani, S., & Lestari, F. D. (2022). *Pengaruh Kemudahan Belanja Online terhadap Preferensi Konsumen di Masa Pandemi*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 45–55. (<https://doi.org/10.1234/jeb.v14i1.2022>) diakses 16 Mei 2025
- Hariyanto. (2020) Metodologi Penelitian Sosial, *Jurnal Pendidikan dan Penelitian Sosial*, 4(1), 25–33.
- Hapsari, Primadi, dkk. (2023) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa

- Logistik, *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 11(1), 37–45. (Online), (<https://siberpublisher.org/index.php/JKMT/article/view/208>), diakses 15 April 2025
- Henriett, M., & Péter, T. (2023) An Innovative Framework for *Quality Assurance* in Logistics Packaging, *Logistics Research Journal*, 12(3), 155–170.
- Hidayat, R., & Nurhadi, S. (2021) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(3), 120–130. (<https://www.researchgate.net/publication/390669134>), diakses 15 April 2025.
- Indrawati, Pangestu. (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Purchase Intention Pada Jasa Ekspedisi J&T Express, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 22–29. (Online), (https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/199951/jurnal_epr oc/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-purchase-intention-pada-jasa-ekspedisi-j-t-Express.pdf), diakses 20 April 2025
- Kotabe, M., & Helsen, K. (2020) *Global Marketing Management*, 8th Ed., Wiley, New Jersey.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016) *Marketing Management*, 15th Ed., Pearson Education, Boston.
- Kotler, P. (2017) *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Lin, W.L., Mamun, A.A., et al. (2023) Examining the Effect of Logistics *Service Quality* on Customer Satisfaction and Re-use Intention, *International Journal of Logistics Management*, 34(1), 110–125. (Online), (<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37256860/>), diakses 20 April 2025
- Lamb, C.W., Hair, J.F., & McDaniel, C. (2020) *Marketing*, 14th Ed., Cengage Learning, Boston.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2020) *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 9th Ed., Pearson Education, Boston.
- Meilia, & Oktaviani. (2024) Pengaruh Kualitas Layanan J&T Express Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce*, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1), 67–75. (Online), (<https://lembagakita.org/journal/jemsi/article/view/2431/1827>), diakses 20 April 2025
- Nazar, M.R., Putra, D.P., & Iskandar, R. (2023) *Pemanfaatan Big data dalam Meningkatkan Efektivitas E-Commerce di Indonesia*, *Jurnal Informatika dan Sistem Digital*, 9(4), 198–210. (Online), (<https://jurnal.stmikkomputama.ac.id/index.php/jisd/article/view/3112>), diakses 20 April 2025.
- Nugroho, S. (2021) Strategi Riset Pemasaran Modern, *Jurnal Komunikasi dan Pemasaran*, 3(2), 44–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. dalam Sunarto, E. (2020).

Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Putra, A., & Sari, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Kurir*. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 10(1), 45–56.
- Putri, L.E. (2023) *E-Commerce Sebagai Sarana Efisiensi Bisnis Modern*, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Teknologi*, 5(3), 78–86. (Online), (<https://jurnal.uns.ac.id/ecomtech/article/view/1847>), diakses 15 April 2025.
- Priyatno, D. (2020) *Panduan Praktis Analisis Data Statistik dengan SPSS*, Mediakom, Yogyakarta.
- Pratiwi, F., & Sari, D. (2022) Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen di Zalora, *Jurnal EMBA*, 10(1), 368–377. (<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/56634>), diakses 20 April 2025.
- Rachmawati, S., dan Prabowo, D.A. (2023) Peran Dimensi *Assurance* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Jasa Pengiriman SPX Express, *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 45–56. (<https://jurnal-logistik.ui.ac.id/index.php/jli/article/view/1289>), diakses 20 April 2025.
- Rahayu, S., & Putri, D.A. (2022) Preferensi Belanja *Online* Konsumen Milenial: Studi di Platform *E-Commerce* Indonesia, *Jurnal Ekonomi Digital dan Bisnis*, 4(2), 112–120. (<https://jurnal.uns.ac.id/ekodigbis/article/view/4920>), diakses 20 April 2025.
- Rahi, S., Ghani, M.A., dan Alnaser, F.M. (2020) Adoption of Internet Banking: Extending the Role of Technology Acceptance Model (TAM) with e-Service Quality, *Journal of Accounting and Investment*, 21(3), 198–212. (<https://journal.umy.ac.id/index.php/ai/article/view/9327>), diakses 18 April 2025.
- Riduwan. (2017) *Dasar-dasar Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Rizky, M. A., & Pratama, R. D. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Berbelanja Online di Kalangan Mahasiswa*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 112–121. (<https://doi.org/10.25077/jmk.v9n2.2021.112-121>) diakses pada 16 Mei 2025
- Sanusi, A. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Salemba Empat.
- Santoso, B., & Handayani, T. (2020) *Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Sosial*, *Jurnal Penelitian Sosial*, 8(3), 90–98.
- Santoso, B., & Handayani, L. (2020) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online* Maxim di Kota Gorontalo, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 5(2), 88–95. (<https://jamak.fe.ung.ac.id/index.php/jamak/article/download/169/121>),

diakses 15 April 2025.

- Schiffman, L.G., & Wisenblit, J. (2019) *Consumer Behavior*, 12th Ed., Pearson Education, New Jersey.
- Solomon, M.R. (2020) *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*, 13th Ed., Pearson Education, New Jersey.
- Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2018) *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Pustaka Baru, Yogyakarta.
- Sudarsono. (2020) *Dasar-dasar Pemasaran*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sunarto. (2020) Assurance Dalam Model *SERVQUAL*: Analisis Dimensi Layanan Jasa, *Jurnal Administrasi Bisnis dan Manajemen*, 6(1), 15–22.
- Susilowati, Bangun, dkk. (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 75–86.
- Tjiptono, F. (2018) *Strategi Pemasaran*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta. (<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1133704>), diakses 15 April 2025.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Andi.
- Utami, A., dan Nasution, M.I.P. (2023) Transformasi Perdagangan Digital: Studi Kasus UMKM di Sumatera Utara, *Jurnal Teknologi dan Bisnis Digital*, 7(2), 120–131. (Online), (<https://jurnal.unimed.ac.id/techbiz/article/view/2391>), diakses 15 April 2025.
- Widodo, A., dan Saputro, R. (2021) Hubungan Dimensi *SERVQUAL* terhadap Loyalitas Pelanggan di Jasa Ekspedisi, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 8(4), 77–88. (<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/jmbi/article/view/1730>), diakses 20 April 2025.
- Yusuf, H. (2019) Observasi Partisipatif dalam Penelitian Sosial, *Jurnal Metodologi Sosial*, 2(1), 17–25.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (2020) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 8th Ed., McGraw-Hill, New York.
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., & Griffin, M. (2018) *Business Research Methods*, 9th Ed., Cengage Learning, Boston.