

DAFTAR PUSTAKA

- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh kepercayaan, keamanan, persepsi risiko, serta kesadaran nasabah terhadap adopsi e-banking di Bank BRI Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 6(1), 113-128.
- Anjani, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Exspress Cipadung Kota Bandung. *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (Dimensi)*, 3(1), 1–12
- Anjani, R. N., & Hersusetiyati, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang J&T Exspress Cipadung Kota Bandung. *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (Dimensi)*, 3(1), 1–12.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima* (Bintoro, Ed.). Gava media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Ismail, I., Haron, H., Nasir Ibrahim, D., & Mohd Isa, S. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms. *Managerial Auditing Journal*, 21(7), 738–756. <https://doi.org/10.1108/02686900610680521>
- Luluk, A. R. (2023). *PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA EKSPEDISI DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Pada J&T Express Drop Point Jl. Gatot Subroto Pahoman Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Pangudi, Y. H. H., & Yuniati, T. (2018). Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan, Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Temas Line Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 7(7).
- Parasuraman, A. ;, Berry, L. L. ;, & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. In *Journal of Retailing; Winter* (Vol. 67).

- Permana (2020). *Pengaruh harga, promosi dan keamanan barang terhadap penjualan jasa forwarding di PT. Sinar Mentari Abadi Logistik*.
- Raman, A. and V. A. (2011). *Web Services and e-Shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer. IJCA Special Issue on "Wireless Information Networks & Business Information System". WINBIS.*
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. cetakan kedua. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sakti, S. H. (2022). Analisis Pengawasan dan Penggunaan Fasilitas Global Positioning System pada Keamanan Pengiriman Muatan CV. Cahaya Global Trans Kota Tangerang. *Jurnal Manajemen STEI*, 5(01), 43–60.
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- Somadi, S., Priambodo, B. S., & Okarini, P. R. (2020). Evaluasi kerusakan barang dalam proses pengiriman dengan menggunakan metode seven tools. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 6(1), 1–11.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Ke 23).
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 294.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Tri Ulfa Wardani. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*.
- Wibowo, E. (2012). *Aplikasi Praktis Spss Dalam Penelitian*. Gava Media, Yogyakarta
- Widyawati, N., & Damayanti, E. (2019). Harga, Promosi dan Keamanan Barang terhadap Volume Penjualan Jasa Forwarding. *Book Chapter: Pendidikan, Bisnis, Dan Manajemen Menyongsong Era Society*, 5, 563-580.