

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketetapan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19.
- Ahmad, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mitra Ekspedisi Lion Parcel Cabang Pelaihari CV. Riko.
- Artati Artati, S. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota Bima.
- Atmoko, P. T. (2022). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Ninja Xpress Sampit.
- Brillyan Jaya Sakti, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*.
- Burhan Bungin, M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Kencana.
- Deep Loya, P. M. (2023). Service Quality Analysis Using Quality Function Deployment For Two- Wheeler Service Center.
- Devin, S. B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa PT Infiniti Marine.
- Hafizha, S. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Hasby, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur.

105-107.

Justine Roy Balinado, Y. T. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service.

Langgeng Sri Handayani 1, A. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. Lentera Bisnis Manajemen.

Martono, A. Y. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada PengangkutanTS Medan.

Mohammad A. Shbool, A. A.-B.-H. (2022). The Effect Of Customer Satisfaction On Parcel Delivery Operations Using Autonomous Vehicles : An Agent-based Simulation Study.

Noor, F. V. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia. 137-139.

Pratiwi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Lebar Daun Palembang.

Putri Oktaviani, S. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Pos Express PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota.

Putri, L. M. (2023). Pengaruh Akuntansi Berbasis ETAP, Kualitas SDM, Karakteristik Usaha dan Pelatihan Penyusunan Laporan Keuangan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan UMKM di Kota Semarang. 54-55.

Shbieb, L. (2022). The Relation Between Transit Service Availability and Productivity With Customers Satisfaction.

Tania, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel di Batam.

Wahyuni Siburian, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Perawang.

Xinyue Liang, N. W. (2023). Bi- objective Multi-period Vehicle Routing For Perishable Goods Delivery Considering Customer Satisfaction.