

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, B. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE (Studi Kasus pada Pelanggan PT. JNE Cikarang Barat, Bekasi)
- Aziz, Z. A. (2022). Pengaruh Fasilitas dan Pengalaman Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung yang Dimediasi oleh Kepuasan Pengunjung (Survey Pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 17(2), 8–18. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v17i2.32470>
- Bungin, B. dan M. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hadis, H. A. dan N. (2015). Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Toritis dan Aplikatif). Bandung: Alfabeta.
- Hardiyanti, R. (2017). Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Jurnal Ekonomi*, 1(1), 1–169.
- Heizer, J. dan B. R. (2015). Manajemen Operasional. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Jaya Sakti, B., & Manajemen, J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

- Ndayisenga, J., & Tomoliyus. (2019). *Effect of service quality and rates on satisfaction and loyalty of customer behavior at fitness. International Journal of Human Movement and Sports Sciences*, 7(2), 25–32. <https://doi.org/10.13189/saj.2019.070202>
- Puspasri, M., & Santosa, S. B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pengguna Jasa Travel IQro' Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 1–9.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85. <https://doi.org/10.31334/logistik.v5i1.1188>
- Sahana, D., & Muni, R. Y. (2022). *Impact of E-Service Quality and Price Perception on Customer Service Quality and Price Perception on Customer Satisfaction and Repurchases Intention. International Journal of Current Advanced Research*, 11(07), 1152–1156. <http://dx.doi.org/10.24327/ijcar.2022>
- Shrestha, P. M. (2021). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. Management Dynamics*, 24(2), 71–80.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori & Implementasi*. Andi Offset.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, Z., & Sevtiani, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Express Karawang. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 10559–10565.
- Zhao, H., Yao, X., Liu, Z., & Yang, Q. (2021). *Impact of Pricing and Product Information on Consumer Buying Behavior With Customer Satisfaction in a Mediating Role. Frontiers in Psychology*, 12(December), 1–11.
- Brilian, et al. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan. Semarang: Universitas Semarang.