

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran*. Penerbit Alfabeta Bandung
- Dewantoro et al. (2020). Akibat Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1(1), 278–293.
- Eka Putri Maulidiah, Survival, dan Bambang Budiantono. (2023). Akibat Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan.
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Akibat Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11–19.
- Fajar Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Akibat Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(12)
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Prenhalindo. Jakarta
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta
- Lupiyoadi. (2012) *Manajemen Pemasaran Jasa ; Berbasis Kompetensi* (ketiga). Erlangga. Jakarta.
- Muhamad Fatchur Hidayat, Nur Widyawati. (2023). Akibat Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kereta Api Pasundan Di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya.
- Salma Hafizha, Abdurrahman, dan Hanifa Sri Nuryani. (2019). Akibat 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)
- Soemohadiwidjojo, T. Arini (2018). *SOP dan KPI untuk UMKM & Starup*. Raih Asa Sukses. Jakarta
- Slamet Widodo, S.E., M.M., M.B.A. (2021). Akibat Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan).

- Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021). Akibat Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang. *Prosding Seminar Nasional Dan Call For Papers*.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Akibat fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. Wiga: *Jurnal Observasi Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Observasi Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2016). *Metode Observasi Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiharto & Sitinjak. (2006). *lisrel*, cetakan pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sri Wahyuni Nasution, Fitri Ayu Nofirda. (2023). Akibat Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pekanbaru (Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki).
- Tania, Raymond. (2021). Akibat Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam.
- Tjiptono. (2008) *.Strategi Pemasaran*, Edisi III. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, (2016). *Service Quality dan satisfaction*: Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Malang
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–199
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2000). *Service Marketing* Edition 1. McGraw New York