

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, Elvinaro dan Erdinaya, Lukiati Komala. 2004. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Reliabilitas dan Validitas, Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Littlejohn, Stephen W dan Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi, Edisi 9*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Martono, Nanang. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peter, J Paul dan Jerry C. Olson. 1996. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi 4 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Rajeev, Batra, John G. Myers, David A. Aaker. 2009. *Advertising Management 5th Edition*. India: Dorling Kindersley Pvt. Ltd.
- Sarkadi. 2019. *Tahapan Penilaian Pembelajaran Berdasarkan Kurikulum 2013*. Surabaya. CV. Jakad Media Publishing

Sekaran, Uma. 2017. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Skripsi dan Jurnal

Anggara, Willy. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Untuk Menggunakan Jasa Ekspedisi JNE Kantor Cabang Sumatera Utara. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Diunduh dari <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16660?show=full>

Ardari, Cicillia Sendy Setya. (2016). Pengaruh Kepercayaan Diri terhadap Intensitas Penggunaan Media Sosial pada Remaja Awal. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Diunduh dari https://repository.usd.ac.id/6571/2/119114160_full.pdf

Ariszani, Merza, Suharyono, dan Srikandi Kumadji. (2015). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Serta Dampaknya Pada Minat Beli (Studi pada Penjual Online yang Menggunakan Jasa Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)). Jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya. Diunduh dari <https://www.neliti.com/publications/85647/pengaruh-citra-perusahaan-terhadap-kepercayaan-serta-dampaknya-pada-minat-beli-s>

Farras, Yodi. (2022). Pengaruh Online Customer Review, Online Customer Rating dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Tiket.com di Kota Padang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 21 No. 2. Universitas Bung Hatta. Diunduh dari <https://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php/JFEK/article/view/21358>

Prabowo, Megah Kurniawan. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (TIKI JNE) Cabang Bandung. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN. Diunduh dari http://epub.imandiri.id/epub_TAMNview.asp?showdetail=&NIM=381861010

Putri, Ardila Dinda. (2019). Pengaruh Penggunaan Testimoni Pembeli Terhadap Tingkat Brand Trust pada Pembeli Online (Survei Terhadap Pembeli Online Shop Shopee pada Mahasiswa di Kecamatan Depok). Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Diunduh dari <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/ilkom/article/view/15812>

Rasyidy, Muhammad Chalid, Widayat, dan Sri Nastiti Andharini. (2021). The Effect of Trust and Service Quality on Customer Loyalty of Goods Delivery Services (Case Study at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir). Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan. Universitas Muhammadiyah Malang. Diunduh dari <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jamanika/article/view/16204>

Internet

Audriene, Dinda. (2018). YLKI: Lazada Nomor 1 Paling Banyak Dikeluhkan. Dalam <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/ylki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan> diakses pada 22 Desember 2022 pukul 14.00

Fitri, Nur Amalia. (2020). Survei: Di Masa Pandemi, 85,2% Masyarakat Gunakan Jasa Kurir untuk Pengiriman Barang. Dalam <https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang> diakses pada 26 Mei 2021 pukul 12.25

- Jasa Kurir Pilihan Konsumen saat Belanja Online. (2020).
<https://www.info.populix.co/all-reports/jasa-kurir-pilihan-konsumen-saat-belanja-online> diakses pada 27 Mei 2021 pukul 16.00
- Jati, Gentur Retno. (2015). Pasca Naikkan Tarif, Twitter JNE Diserbu Keluhan Pelanggan. Dalam <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150610150228-92-59078/pasca-naikkan-tarif-twitter-jne-diserbu-keluhan-pelanggan> diakses pada 22 Desember 2022 pukul 13.40
- Jemadu, Liberty dan Dicky Prasetya. (2022). Lebih dari 74 Persen Konsumen Indonesia Pilih Belanja Online. Dalam <https://www.suara.com/teknologi/2022/06/09/174959/lebih-dari-74-persen-konsumen-indonesia-pilih-belanja-online> diakses pada 19 September 2022 12.20
- Dihni, Vika Azkiya. (2022). Media yang Sering Digunakan Responden. Dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/22/survei-indikator-masyarakat-lebih-sering-mengakses-internet-ketimbang-tv> diakses pada 19 September 2022 pukul 16.00
- Rizaty, Monavia Ayu. (2022). Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Komen Terbanyak (2021). Dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-antar-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen> diakses pada 10 Agustus 2022 pukul 19.30
- Top Brand Index 2020 Kategori Jasa Kurir. (2020). Dalam https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2020&type=brand&tbi_find=jne diakses pada 26 Mei 2021 pukul 09.00

Website

<https://www.jne.co.id>