

DAFTAR PUSTAKA

- Apriasty, I., & Simbolon, M. E. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1). <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1>
- Asawawibul, S., Na-Nan, K., Pinkajay, K., Jaturat, N., Kittichotsatsawat, Y., & Hu, B. (2025). The influence of cost on customer satisfaction in e-commerce logistics: Mediating roles of service quality, technology usage, transportation time, and production condition. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 11(1). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100482>
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen JNE Kota Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 9(16). www.fe.unisma.ac.id
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Miraja, B. A., & Perwira Redi, A. A. N. (2021). The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>
- Bright, D. S., Cortes, A. H., Hartmann, E., Parboteeah, P., Pierce, J. L., Reece, M., & Shah, A. (2019). *Principles of Management*. OpenStax, Rice University.
- Dewantoro, D., Aryani, L., Marzuki, F., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. In *PROSIDING BIEMA Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* (Vol. 1).
- DÜNDAR, A. O., & ÖZTÜRK, R. (2020). The Effect Of On-Time Delivery On Customer Satisfaction And Loyalty In Channel Integration. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2675–2693. <https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1520>
- Femmy, S., Schouten, M. M., Mega Usvita, M. S., Herjuno, A., Arifin, S. E., Feky, M. M., Reken, S. E., Ullya, M. M., Aswin, R., Kartika Anggraeni, M. M., Putri, S., Lestari, M. M. F., Pd, S., Maya, M. M., Sari, R., Indra, M. S., Prayoga, A., Sos, S., Supangat, M. S., ... Sanjayawati, M. S. H. (2025). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA*. CV. Gita Lentera. <https://gitalentera.com>
- Ghozali, H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit UNDIP.

- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, & Sudarso, A. (2021). *FullBook Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Koay, K. Y., Cheah, C. W., & Chang, Y. X. (2022). A model of online food delivery service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a combination of PLS-SEM and NCA approaches. *British Food Journal*, 124(12), 4516–4532.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lai, P. L., Jang, H., Fang, M., & Peng, K. (2022). Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 38(1), 25–30. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2021.11.002>
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Masuku, D., Joesah, N., & Budi Kusuma, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 208–222. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i1.19>
- Mawarni, O. D. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1).
- Priyono. (2015). *PENGANTAR MANAJEMEN*. Penerbit Zifatama Publisher.
- Renouw, A. A., Maryen, A., & Ladopura, A. M. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 4428–4444.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Tania, & Raymond. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(2).
- Uvet, H. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *OPERATIONS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*, 13(1), 1–10.
- Wahyuni Nasution, S., & Ayu Nofirda, F. (2023). Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Pekanbaru

(Studi Kasus Pada J&T Express Payung Sekaki). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1).