

DAFTAR PUSTAKA

- Adzan, M. A., Bisma, I. D. G., & Fayaqun, M. (2023). Pengaruh logistic service quality dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa freight forwarding. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 100–115.
- Adriyanti, N., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 220–235.
- Agusinta, L., et al. (2024). Ketepatan waktu pengiriman dan kepuasan pelanggan freight forwarding. *Jurnal Logistik Indonesia*, 8(1), 22–38.
- Alif, M., & Dharasta, Y. S. M. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan e-commerce di Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 19(1), 55–72.
- Aritonang, R., & Nasution, H. (2023). *Structural equation modeling: Pendekatan berbasis kovarian dan PLS*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Asosiasi Logistik Indonesia. (2023). *Survei ketepatan waktu pengiriman dan kepuasan pelanggan logistik Indonesia*. ALI.
- Balaji, M. S., Jiang, Y., & Piyathanen, K. (2024). Customer relationship management and logistics service quality: Impact on customer loyalty in freight forwarding. *International Journal of Logistics Management*, 35(2), 450–472.
- Çetindaş, A. (2023). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty in logistics companies. *Journal of Business & Logistics*, 44(1), 78–95.
- Chotisarn, N., & Phuthong, T. (2025). Logistics service quality and customer satisfaction in international freight forwarding. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 41(1), 12–28.
- Creswell, J. W. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Daengs, A., Istanti, E., & Kristiawati, R. (2022). Pengaruh ketepatan waktu (timeliness) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa pengiriman. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 27(1), 45–58.
- Do, Q. H., Kim, T. Y., & Wang, X. (2023). Effects of logistics service quality and price fairness on customer repurchase intention: The moderating role of cross-border e-commerce experiences. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 53(5), 520–545.

- Fitrianti, R., & Sonani, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan: Studi pada perusahaan logistik. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 15(2), 180–195.
- Forwarder.ai. (2025). *Indonesia freight and logistics market report 2025–2030*. Forwarder.ai.
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2021). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it* (Rev. ed.). Jossey-Bass.
- Guan, W., Abdullah, M., et al. (2025). An empirical study on logistic service quality, customer satisfaction, and cross-border repurchase intention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 82, 103–118.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Henseler, J., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Helfi, et al. (2024). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Mahkota Logistik Indoraya/Samudera Express Indonesia Logistik. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 17(1), 45–62.
- Heriawan, et al. (2026). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan J&T Express Dompu. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 1–15.
- Hidayat, A., et al. (2023). SERVQUAL model adaptation in logistics and supply chain service quality evaluation. *International Journal of Supply Chain Management*, 12(3), 45–60.
- idEA (Indonesian E-Commerce Association). (2023). *Survei kepuasan konsumen terhadap layanan pengiriman*. idEA.
- Jannah, M., & Hayuningtias, K. A. (2024). Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 12(2), 88–103.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK 71/PMK.03/2022 tentang pajak pertambahan nilai atas jasa freight forwarding. Kementerian Keuangan RI.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2025). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11 Tahun 2025 tentang tarif pajak pertambahan nilai jasa freight forwarding. Kementerian Keuangan RI.

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan jasa pengurusan transportasi. Kementerian Perhubungan RI.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 59 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan usaha jasa terkait dengan angkutan di perairan. Kementerian Perhubungan RI.
- Khairi, A., & Cahyadi, D. (2023). Logistics service quality, customer satisfaction, dan customer loyalty pada pengguna jasa logistik. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 33–48.
- Khasanah, M., & Akbar, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas eksportir jasa freight forwarding pada PT. Oriental Logistik Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 9(2), 101–116.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (17th ed.). Pearson Education.
- Liang, S., et al. (2023). Service quality and customer satisfaction in logistics: Evidence from freight forwarding. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(3), 300–315.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.
- Murtiningsih, D., Susanti, E., & Indriastuti, H. (2020). Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 125–140.
- Narohito, B., & Rahardjo, S. T. (2025). Ketepatan waktu pengiriman sebagai indikator logistic performance dan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Logistik Indonesia*, 9(1), 10–28.
- Ngo, T. T. A., Phong, B. H., & An, G. K. (2025). Unveiling the nexus between logistics service quality and customer repurchase intentions in e-commerce sector. *Journal of Business Research*, 170, 114–130.
- Oetama, R. S., et al. (2024). Kepuasan sebagai mediasi pengaruh ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik di Indonesia. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 17(2), 200–218.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2025). Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Sekretariat Negara RI.

- Pertiwi, D., Ali, M., & Sumantyo, R. (2022). Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengguna e-commerce. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 12(1), 55–70.
- Primadi, A., Tohir, M., & Lestari, D. (2023). Pengaruh harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan perusahaan logistik. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 17(1), 35–50.
- Priambodo, T., Vikaliana, R., & Purnaya, I. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan jasa freight forwarding di Indonesia. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 19(2), 80–92.
- Puspita, Y., Karnawati, T. A., & Bukhori, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Samudera Express Indonesia Logistik, Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(6), 1551–1562.
- Putri, A. R., & Firdausia, N. (2025). Kecepatan dan ketepatan pengiriman sebagai indikator profesionalisme distribusi pada kepuasan pelanggan jasa logistik. *Jurnal Logistik dan Bisnis*, 10(1), 15–30.
- Rafmadini, R., Santosa, B., & Dewayana, T. S. (2025). On-time delivery, customer satisfaction, dan customer loyalty: Mediasi kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa logistik. *Jurnal Teknik Industri*, 26(1), 45–60.
- Rambe, R. F. (2020). Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 110–125.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999 No. 42.
- Ridwan, A., Ermansyah, D., & Apriyana, R. (2024). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Orange Supermarket di Merauke Town Square. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22(1), 78–93.
- Riyadi, S., & Erdiansyah, R. (2023). Peningkatan kualitas layanan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 15(2), 135–150.
- Rojuaniah, et al. (2024). Kualitas pelayanan, pengalaman, kepuasan, dan perilaku keluhan terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 210–228.
- Rusdiyanto, W., & Suranti, D. (2021). Customer retention vs. customer acquisition: Analisis biaya efisiensi pada industri logistik. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(3), 55–68.
- Ryan, F., & Nirawati, L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada PT KAI Daop 8 Surabaya. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 11(1), 88–105.
- Sanusi, A. (2022). *Metodologi penelitian bisnis* (5th ed.). Salemba Empat.

- Sarah, A., Divesh, S., Elisabeth, P., Pankaj, B., & Charles, M. (2024). Freight forwarder satisfaction, airport customer loyalty, and competitiveness. *Journal of Air Transport Management*, 115, 102–118.
- Setyawan, A., & Wibowo, S. (2022). Pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap loyalitas pelanggan jasa ekspedisi. *Jurnal Logistik dan Supply Chain*, 6(2), 75–90.
- Shih-Liang, C., Ming-Miin, Y., & Yu-Han, C. (2023). Ascertaining the effects of service quality on customer loyalty in the context of ocean freight forwarders: An integration of SEM and network DEA. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 174, 103–120.
- Statista Market Forecast. (2025). *Freight forwarding market in Indonesia*. Statista.
- Sujana, I. W., & Yusni, I. A. (2024). Perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan: Tinjauan teoritis dan empiris. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 22–38.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.
- Supandi, A., & Johan, M. (2023). Pengaruh ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan pada PT Fajar Citra Mandiri. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 22(1), 30–44.
- Supply Chain Indonesia. (2024). *Laporan kinerja sektor transportasi dan pergudangan Indonesia 2023–2024*. SCI.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management: Mewujudkan layanan prima* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2022). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian* (Rev. ed.). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality, and satisfaction* (5th ed.). Andi.
- To, T., et al. (2026). Digital transformation and logistics service quality: Emerging trends in international freight forwarding. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 29(1), 1–20.
- Verrelie, D., & Agustiono, B. (2024). Persepsi harga dan pengaruhnya terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan jasa logistik. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(3), 280–295.
- Wijayanthi, N. K., & Karwini, N. K. (2025). Loyalitas pelanggan pada jasa logistik: Tinjauan dari sisi konteks dan karakteristik pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 27(1), 40–55.
- Wulandari, R., & Sevtiani, D. (2022). Pengaruh ketepatan waktu terhadap loyalitas konsumen jasa pengiriman. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 11(2), 100–115.

- Yang, C., et al. (2024). Service quality dimensions and customer satisfaction: Evidence from logistics sector. *Asian Journal of Business and Management*, 12(1), 55–70.
- Yoganandan, G. (2024). Perceived service quality, customer satisfaction, and loyalty in B2B freight forwarding: An empirical study. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 31(2), 115–134.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2023). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.