



DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M, J Jufrizen, M A Prayogi, and Y Siswadi 2020. "Peran Mediasi Komitmen Organisasi Pada Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta Di Kota Medan." Jurnal Samudra Ekonomi <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jseb/article/view/1654>.
- Aleron, et. al. 2022. Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa ekspedisi j&t express yang dimoderasi oleh garans. Volume.
- Amelia, R. D., Michael, & Mulyana, M. R. (2021). Analisis Online Consumer Review Terhadap Proses Keputusan Pembelian Pada E-Commerce. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, 2(2), 274-280.
- Amelia. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shoppe (Survey Pelanggan Shoppe Mahasiswa
- Aziz H. A., Haidar, K., Rahayu, V. P., & Rahayu, V. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Generasi Knalpot. Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi, 4(1), 11- 23. Retrieved from <https://jurnal.fkip.unmul.ac.id/index.php/prospek/article/view/1321>
- Budiarno, et. al. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi p-ISSN 0216-5287, e-ISSN 2614-5839 Volume 19, Issue 02, Juli 2022 <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler. (2017), Metode Penelitian Bisnis, Edisi 11, Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Dewi, et. al. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsurya Vol. 1, No. 1, November 2020
- Duryadi. (2021). Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS (J. S. Teguh, Ed.; 1st ed., Vol. 7). Yayasan Prima Agus Teknik Bekerja sama dengan Universitas Sains & Teknologi Komputer. Faculty of Social and Political Science.
- Hasan, Ali. 2014. Marketing dan Kasus- Kasus Pilihan. CAPS (center for Academic Publishing Service. Yogyakarta



Hasibuan. (2021). Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Bumi Aksara

<https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>

Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press

Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo

Firmansyah, M. A. (2019) Pemasaran: Produk Dan Merek (Planning Dan

Isyanto, et. al. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express pada masa Pandemi COVID-19. Owner: Riset & Jurnal Akuntansi e –ISSN : 2548-9224 | p-ISSN : 2548-7507 Volume 6 Nomor 2, April 2022 DOI : <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.818>

Jaka, A. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica, Vol 2, No. 1, April 2018.

Khoirudin, et. al. 2021. Pengaruh Kepercayaan Merek, Kesadaran Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Di DIY. E-ISSN: 2777-1156 2021. Vol 5. No 1

Kotler dan Keller. (2012), Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jakarta : Erlangga.

Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. (2013). Manajemen Pemasaran, edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga

Lindawaty, et. al. 2020. Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek PT Alfa Scorp II Marelan Medan. Vol. 8 No. 1. Juni 2022 p-ISSN: 2476-910X e-ISSN: 2621-8291

Madeline, S. Dan O. Sihombing, S. (2019) ‘The Impacts Of Brand Experiences On Brand Love, Brand Trust, And Brand Loyalty: An Empirical Study’, Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 20(2), 91–107

Maimunah, Siti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. Vol. 1, No. 2, Tahun 2019, ISSN: 2622-6367 (ONLINE) IQTISHADEquity Prodi S1

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis



- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42- 46.
- Mendrofa, C. P. 2021. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kendaraan Merek Honda di PT. Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 1048-1061
- Octaviany, A., Norisanti, N., & Jhoansyah, D. (2019). Determinasi Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Pada House of Kage Sukabumi. *Journal of Economic, Business, and Accounting*, Vol. 3, No. 1, 1-7.
- Priliandani, et. al. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada Konsumen Mie Lemonilo Di Semarang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi Vol. 9 No. 2 Mei- Agustus 2022*, 463-476
- Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung). Bandung: Universitas Pasundan
- Rizaty, Monavia Ayu. 2023. Pengguna Internet di Indonesia Sentuh 212 Juta pada 2023. <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-internet-di-indonesia-sentuh-212-juta-pada-2023>. (diakses pada tanggal 24 April 2023)
- Sampornoi, et. al. 2022. Pengaruh Ketepatan Delivery Order Dan Harga Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi J&T Express Di Kota Surabaya (Studi Pada Pengiriman Barang di Cabang / Drop Point J&T Express Pengampon Square) . *IMKA Implementasi Manajemen & Kewirausahaan Vol. 1, No. 2 (Agustus 2022): 141-152*
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, 3(1), 131 - 143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Shi, S. K. S., Amenuvor, F. E., Basilisco, R., & Owusu-Antwi, K. (2019, November 11). Brand Trust and Brand Loyalty: A Moderation and Mediation Perspective. *Current Journal of Applied Science and Technology; Sciencedomain International*. <https://doi.org/10.9734/cjast/2019/v38i430376>
- Strategy). Surabaya: Qiara Media.



Suwito, Joko. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. KINDAL, Vol. 14 No.3 Hal. 255-262.

Tingkir, C. F. (2014). PENGARUH IDENTITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TOYOTA. Jurnal Manajemen Pemasaran, 8(2), 62–69
<https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.2.62-69>

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, Dan Strategi (A. Diana (ed.); 1st ed.). ANDI OFFSET

Wahyuni, M. D. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kepercayaan Merek, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Natasha Skin Clinic Center Gresik). MANAJERIAL, 5(1), 30–40

Wayuni, Ni Putu Ayu Ratih. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T EKSPRESS. Vol. 7, No 4, Oktober 2021, 355-365

Wulur, et. al. 2020. Effect Of Service Quality And Brand Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed – International Journal Vol-4, Issue-1, 2020 (IJEBAR) E-ISSN: 2614-1280 P-ISSN 2622-4771

Wulur, et. al. 2020. Effect Of Service Quality And Brand Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed – International Journal Vol-4, Issue-1, 2020 (IJEBAR) E-ISSN: 2614-1280 P-ISSN 2622-4771 <https://jurnal.stie->

Yulianwan, et. al. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Layanan J&T Express Di Kecamatan Tembalang) / 65/adbis/2021. Undergraduate thesis,