

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, rifqi purwo. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 2(1), 110–115. <https://doi.org/10.15294/maj.v2i1.2027>
- Aditia, I., & Suhaji. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Ud Pandan Wangi Semarang. *Ekonomi*, 1–19.
- Alam, rayhan hafiz haidar, Samhudi, A., & Wicaksono, T. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Produk Makanan Pentol Bakar Cina “YANGNO” Terhadap Minat Beli Konsumen Di Banjarbaru.
- Almuyassar, M. H., Fidi, S. P., & Akbar, R. (2020). Peranan Prinsip Kepuasan Pelanggan Guna Meningkatkan Jumlah Penjualan pada Ecommerce. *INTEGRATED (Information Technology and Vocational Education)*, 2(1), 25–28.
- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 42–47.
- Aristo, S. F. (2019). Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Woles Chips. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 6(2), 1–13. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v6i2.1>
- Farika, D., & Agustina, I. (2018). Kepuasan pelanggan ditinjau dari Persepsi harga Waroeng SS. *Management Analysis Journal*.
- Fikri Sirhan, Wiyani Wahyu, S. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Fitriani, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Talasalapang Makassar. *Alpha*, 8(5), 55.
- Fortuna, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Jasa pengiriman J&T Express Cabang Lumajang. *Digital Repository Universitas Jember, September 2019, 2019–2022*.
- Gunawan, M.A. (2015). *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*.
- Handoko, H. (2012). *Manajemen Dalam Berbagai Perspektif*: Erlangga, Jakarta.

- Harsanto, luthfan F., & Hidayat, W. (2012). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Pada Ukm Martabak Mas Iprung Di Perumahan Plamongan Indah Semarang). *024*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Ed.1. PT.Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2013). *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi, Strategi*: Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi: Salemba Empat*, Jakarta.
- Maharani, Zhefira, Z., & Rahman, B. (2017). Penerapan Model Pembelajaran Think-Pair-Share Untuk Meningkatkan Kemampuan. 535–541.
- Mega, S., & Suardy, W. (2016). Prosedur Penanganan Order Part Di Pt. Astra Otoparts Tbk. Divisi Adiwira Plastik (p. 47).
- Munarso, N. (2013). Analisis Pengaruh Lingkungan, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menabung Di Bank BRI Purwokerto.
- Murtadho, A. A. (2021). Trend Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Konsumen Di Toko Embun Outdoor Senduro. Skripsi Tidak Dipublikasikan. ITB Widya Gama, Lumajang
- Nasution, A. R. (2020). Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T Express di Kota Medan (Studi Pada Cabang Besar / Drop Point Krakatau Medan). 1–100.
- Nawangsih, Umar, mohamad samsudin, & Muttaqien, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Batik Pada Cv. Arlin Di Desa Tempeh Kidul Kabupaten Lumajang. *Riset Manajemen*, 2(1), 38–44.
- Noor, fahtira virdha. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida. In *SELL Journal* (Vol. 5, Issue 1).
- Prasetio, A. (2012). Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1–8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Restuadhi, Y., Naili, F., & Budiantmo, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang. *Journal of Manajemen*, 3(1), 120–132.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Journal of Manajemen*, 7(4), 1–8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>

- Samsu. (2017). Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research and Development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.
- Satriani. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Jambi. *Ekonomi*.
- Selvia, M., & Suardy, W. (2016). Prosedur Penanganan Order Part Di Pt. Astra Otoparts Tbk. Divisi Adiwira Plastik (p. 47).
- Siburian, W., & Kartika, lucian nurbani. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Semarang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., March, 5–24.
- Siswanto. (2012). *Pengantar Manajemen*: PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Supma, adil asyhadi. (2018). Pengaruh Promosi Dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Toko Kue Lcheese Factor Pekanbaru. 7, 1–14.
- Umami, F. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayan dan Lokasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Kantor POS di Lumajang.
- Utari, P. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Gowata Sakti Motor. *Management Analysis Journal*, 155–177.
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Wijayanti, R., Rizal, N., & Sulistyan, R.B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*: Widya Gama Press, Lumajang.
- Yuliarmi, ni nyoman, & Riyasa, P. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar *Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa*. 12.