

DAFTAR RUJUKAN

- Agrasadya, & Malakhim. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pt. Gelora Muatan Perkasa Jakarta Barat. *Jurnal Ekonomi*, 2(2), 198-209.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Atmaja, P. D., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh Relationship Marketing dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome pada PT. Telkom Datel Singaraja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 258-266.
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan *De'Pans Pancake and Waffle* di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1-8.
- Cargo, W. I. (2019, Juni 28). *Sejarah J&T Exspress, Jasa Ekspedisi Baru yang Kian Melejit*. Retrieved Oktober 04, 2021, from Blog-W-III: <https://w3cargo.com/sejarah-jt/>
- Chandra, K., & Santoso, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Mega Mart. *Agora*, 9(2), 1-6.
- DAM, S. M. (2021). *Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593.
- Darlina, D. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Benteng Pekanbaru). *JOM FISIP*, 1(3), 1-12.
- Darsono, L. I. (2004). *Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisa Loyalitas Pelanggan*. *KINERJA*, 8(2), 163-173.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan CitraMerek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1-13.

- Dewi, K. I., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *Bisma : Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Ernawatiningsih, N. L. (2019). Analisis Determinan Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Berwirausaha. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 4(1), 34-47.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke-4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanuddin, M. R., Rachman, N., & Wahono, B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi *Mr Beard Coffee* Jl. *Saxophone* No. 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 9(11), 39-53.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Cetakan Kedua*. Yogyakarta. CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Khakim, L., MM, A. F., & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada *Pizza Hut* Cabang Simpang Lim. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 1-15.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid I, Edisi 12*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Lestari, M. M., Lie, D., Efendi, Halim, F., Putri, J. A., Loist, C., et al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan. *Journal of Management Sciences*, 1(1), 21-31.
- Lupyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Mahoto, S., & Goer, J. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Nepalese Restaurant Industry*. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(12), 1255-1261.
- Maisya, K. L., Rahmat, S. Y., & Rina, A. (2019). *Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customers Loyalty in Restaurants of The Tangerang Area*. *RJOAS*, 8(15), 142-147.

- Megawati, I. (2017). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di *Green Café*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Entrepreneurship*, 2(1), 13-26.
- Mitior, K. S. (2014). Analisis Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Candra Motor Di Kaur Utara Kabupaten Kaur. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(1), 23-45.
- Mudayat. (2021). *The Influence Of Customer Satisfaction And Service Quality Towards Customer Loyalty In PT. Mitra Andalan Trans Anugerah*. *International Journal of Entrepreneurship*, 4(3), 340-350.
- Murah, K. (2020, September 29). *Sejarah Singkat JNT dan Aneka Layanannya*. Retrieved Oktober 2021, 04, from Multi Angkasa Solusi: <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-Express-dan-layanannya/>
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487-493.
- Panjaitan, I. (2016). Pengaruh Pelayanan Dan Harga Pada Go-Jek Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Minat Sebagai Variabel Moderating (Study Kasus Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta). *Media Studi*, 2(19), 43-55.
- Putra, Z. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Adi Sarana Armada, Tbk Cabang Medan. *Jurnal Studi Manajemen*, 2(3), 141-147.
- Putri, R. W., Suharyono, & Fanani, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Auto2000 Waru Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1-9.
- Setiawan, R. B. (2021). Peningkatan Pemasaran Dengan Cara Pendekatan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa J&T Ekspres. *Jurnal AKMAMI*, 2(2), 455-464.
- Sianturi, L. L. (2021). Pengaruh Pemberian Reinforcement Terhadap Motivasi Belajar Taruna Poltekip. *Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengembangan Pembelajaran*, 4(2), 144-155.
- Subarka, A., & Susanti, E. D. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang dipertimbangkan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express (Studi Kasus Pada Konsumen J&T Express DP Driyorejo Gresik). *Jurnal Bisnis Indonesia*, 10(1), 92-104.

- Suryani, A. N., Gustini, S., & Rakhmalina, I. (2019). Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Konsumen di Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin dalam memilih Jasa Ekspedisi J&T *Express*. *Jurnal Adminika*, 5(2), 28-42.
- Tambahani, Y. O., Kalangi, J., & Walangitan, O. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Productivity*, 2(2), 124-129.
- Thidi. (2019, Juni 26). *Pesatnya Pertumbuhan J&T dan Apa Saja Keistimewaan Layanannya*. Retrieved Oktober 06, 2021, from Web Development & Digital Marketing Solution: <https://thidiweb.com/sejarah-jnt/>
- Tinamberan, I., Tampi, R. J., & Mukuan, D. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Puri Manado. *Jurnal Productivity*, 2(2), 108-113.
- Tjiptono, F. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tsalatsa, M. A., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Diskusi Kopi Kafe Gresik. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 9(3), 1464-1471.
- Umar, N., Isnaini, T., & Husna, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cahaya Swalayan Meureudu Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 4(1), 28-39.
- Utami, N. D., & Oetomo, H. W. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4(5), 2-20.
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *AGORA*, 5(1), 1-8.