

## DAFTAR PUSTAKA

- Eviani, I. & Yusup, R. H. 2021. Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 11-19. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMATIK/article/view/1253&ved=2ahUKEwid5-DX1bf2AhWG7XMBHaNrBHEQFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw38v7Q - jBcejZg7At5oRZo>
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Undip.
- Gofur, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Riset (JRMB)*, 4(1), 37-44. Retrieved from [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.researchgate.net/publication/335105812\\_PENGARUH\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_DAN\\_HARGA\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN&ved=2ahUKEwjmitLP27f2AhUjH7cAHUhQB8gQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw1LksKg1p8dXbBmcSR\\_HMXf](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.researchgate.net/publication/335105812_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_DAN_HARGA_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN&ved=2ahUKEwjmitLP27f2AhUjH7cAHUhQB8gQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw1LksKg1p8dXbBmcSR_HMXf)
- Indasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Utomo Press.
- Maulidha, S. 2019. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Samarinda. *Journal Administrasi Bisnis*, 7(1), 126-139. Retrieved from [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://portal.fisip.unmul.ac.id/site/%3Fp%3D8388&ved=2ahUKEwi6h4G62rf2AhUVgOYKHYZNCj8QFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw0NHfXD7PpYyGs8dHAqc6\\_h](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://portal.fisip.unmul.ac.id/site/%3Fp%3D8388&ved=2ahUKEwi6h4G62rf2AhUVgOYKHYZNCj8QFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw0NHfXD7PpYyGs8dHAqc6_h)
- Nantigiri, M. H. A., Sri H. & Veronica. 2021. Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)*, 7(2), 181-192. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://journal.itlrisakti.ac.id/index.php/jmbtl/article/view/660&ved=2ahUKEwiLxtuh2Lf2AhXLSWwGHcDZB3EQFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw3jXunz-pD9E2pHjUJwxgF5>
- Ningtiyas, T. S. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. *Journal umaha*, 2(1), 46-53. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://e-journal.umaha.ac.id/index.php/iqtisad/article/view/551&ved=2ahUKEWjp5Je>

[u2Lf2AhXcUGwGHRvyDw8QFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw3AUyvHUYam9ZeRN9sMzk\\_i](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343&ved=2ahUKEwjBmZLV3bf2AhWtgtgFHY3iC8cQFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw3AUyvHUYam9ZeRN9sMzk_i)

Priyatno, D. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. ANDI.

Sakti, B. J. & Mahfudz. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 1-8. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343&ved=2ahUKEwjBmZLV3bf2AhWtgtgFHY3iC8cQFnoECAUQAQ&usg=AOvVaw3-eOw3AhTxEhjMwDGsxQWw>

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sujarweni, V. W. 2020. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru.

Sudaryo. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. ANDI.

Sunyoto, D. 2019 *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. CAPS.