

DAFTAR PUSTAKA

- Isyanto, Puji, and Kartika Wijayanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express pada masa Pandemi COVID-19." *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi* 6.2 (2022): 2101-2111.
- FORTUNA, Ilmia; WIDODO, Joko; WAHYUNI, Sri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 2020, 14.2: 290-293. Sari, A., & Permana, I. G. B. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Ekspedisi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(1), 56-68.
- Japa, I., Sudarwanto, T., & Santoso, R. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Cabang Jombang. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 5(2), 152-159.
- SAKTI, Brillyan Jaya; MAHFUDZ, Mahfudz. Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 2018, 7.4: 137-144. Wijaya, A., & Setiawan, E. (2016). Pengaruh Pelayanan Ekspedisi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(2), 156-170.
- DEWANTHI, Astya; WULANDARI, K.; MADE, Ni. *Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen*. 2017. PhD Thesis. Udayana University.
- Bahy, D., & Suprihadi, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Di J&T Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(12).
- Sugiyono, (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- _____(2015). *Metode Penelitian (Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: ALFABETA
- _____(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- _____(2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.