

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Rafani, Y., & Hariyani. (2017). "Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)". *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIMB)*, 17(2), 49–61.
- Andari, C. L. S. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung". [Universitas Sanata Dharma]. <https://doi.org/DOI: 132214086>
- Arikunto, S. (2017). "Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta: Rineka Cipta.
- Badroastuti. (2012). "Pengaruh Faktor Budaya, sosial, Pribadi dan Psikologi Terhadap Perilaku Konsumen (Studi Pada Pembelian Rumah di Perumahan Griya Utama Banjardowo Semarang). *Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis*, 7(11), 1–21.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne". *Prosiding Biema*, 1(1), 278–293.
- Fatihudin, Didin, Firmansyah, & Anang. (2019). "Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)". Deepublish: Yogyakarta.
- Firmansyah, & Anang, M. (2018). "Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)". Deepublish: Yogyakarta.
- Ghozali. (2016). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23". (Edisi 28). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2013). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Nuryani, H. S. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbaya Besar)”. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–8.
- Handoko, B. (2017). “Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat Jne Medan”. *Jurnal Ilmiah Manajemen&Bisnis*, 18(1), 61–72.
- Hartanto, & E. (2017). “Metodologi Penelitian Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala”. *Academia*.
- Hidayah, N. (2018). “Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang J&T Express Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga” [Universitas Nusantara PGRI Kediri]. <https://doi.org/DIK: 14.1.02.02.0104>
- Jannah, F. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express (Studi Kasus Pada Generasi Milenial di Purwokerto)”. [Institut Agama Islam Negeri Purwokerto]. <https://doi.org/DIK: 1717201078>
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2013). “Manajemen Pemasaran”. (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Lisnadiyanti, A. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan J&T Express Di Kota Medan (Studi Pada Cabang Besar Setia Budi Medan)”. [Universitas Sumatera Utara]. <https://doi.org/DIK: 170907006>
- Lubis, K. W. (2019). “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Jetindonaga Sakti Trans Ekspres (J&T) Medan”. [Universitas Medan Area Medan].

<https://doi.org/DIK: 16.832.0276>

- Nasution, A. R. (2020). Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T Express Di Kota Medan (Studi Pada Cabang Besar/Drop Point Krakatau Medan) [Universitas Sumatera Utara]. <https://doi.org/DIK: 160907067>
- Notoatmodjo S. (2012). “Metodologi Penelitian Kesehatan”. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nst, I. S. U. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan”. [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. <https://doi.org/DIK: 28.13.4.050>
- Nurfitriani, A. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Tasalampang Makassar” [Universitas Muhammadiyah Makassar]. <https://doi.org/DIK: 105720483314>
- Panorama, M., & Muhajirin. (2017). “Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif”. (cetakan 1). Idea Press Yogyakarta.
- Putranto, T. A. W. A. (2016). “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta”. [Universitas Sanata Dharma]. <https://doi.org/DIK: 112214074>
- Runtoni, M. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Di Kota Palembang”. [Universitas Islam Negeri Raden Fatah]. <https://doi.org/DIK: 1646200156>
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Journal Of Management*, 7(4), 1–8.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). “Research Methods For Business: a

- Skill-building Amproach 6th Edition”. United Kingdom: jhon wiley & sons Ltd.
- Siregar, S. (2013). “Metode Penelitian Kuantitatif”. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Solikha, S., & Suprpta, I. (2020). “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Go-Jek)”. *Jurnal Ekobis:Ekonomi, Bisnis&Manajemen*, 10(1), 67–81.
- Sudaryono. (2019). “Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method”. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011a). “Metode Penelitian Administrasi”. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011b). “Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D”. Bandung: Alfabeta.
- Suharni. (2020). “Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Keunggulan Bersaing Pada J&T Express Talasalapang Kota Makassar”. [Universitas Muhammadiyah Makassar]. <https://doi.org/105720528415>
- Tania. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel di Batam”. [Universitas Putera Batam]. <https://doi.org/DIK: 170910090>
- Tjiptono. (2014). “Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian”. (Edisi Pert). Yogyakarta: CV. Andi Office.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2016). “Service Quality & Satisfaction”. Yogyakarta: Andi.
- Warnilah, A. I. (2018). “Implementasi Alpha Cronbach Pada Pengembangan Pembelajaran Pengenalan Sampah Metode MDLC”. *Jurnal Produktif*, 2(1), 83–93.
- Yuningsih, K. (2021). “Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu

Pengiriman Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa J&T Express di Jakarta Selatan)". [Politeknik Negeri Jakarta]. <https://doi.org/DIK:4517030008>

