



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri., F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Abubakar, R. (2017). *Manajemen Pemasaran* (Sayed Mahd). Bandung: Alfabeta.
- Amstrong, K. dan G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga.
- Andini, S. W., Prasetyo, Y., & Sukmono, A. (2018). Analisis Sebaran Vegetasi Dengan Citra Satelit Sentinel Menggunakan Metode NDVI Dan Segementasi (Studi Kasus : Kabupaten Demak). 7.
- Anggraini, Rachma dan Mohammad Riza. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang Angkatan tahun 2016-2019 pengguna Smartphone Samsung).e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma.
- Apriyadi. Dede.(2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan hargatiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun purwosari. Jurnal Magistra
- Arifin, Dedy, Muhammad. 2020. Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Bangunan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Indeks (CSI). Skripsi. Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Atmaja, Wira, Valien, K., Sujana, N., & Suwena, Rai, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1).
- Bastuti, S., Alfatiyah, R., Shobur, M., & Candra, A. (2019). *Manajemen Logistik*. Banten: UNPAM PRESS..
- Databoks. (2020). Pendapatan Pasar Logistik Diperkirakan Tembus US\$ 300,3 Miliar Pada 2024. diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/02/pendapatan-pasar->

logistik-diperkirakan-tembus-us

- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali,. (2016). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, Joseph F, William C Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson. (2017). *Multivariate Data Analysis*. Pearson.
- Hati, SW. & Juliati, A. (2019) Analisis Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* Vol. 7 No. 2 December, 2019, 240 – 249.
- Iprice (2021). Data Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pengiriman. Diunduh dari: <https://inet.detik.com/business/d-4611659/keluhan-pelanggan-e-commerce-90-soal-status-pengiriman-barang>
- Japariato, E. (2018). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 12, No. 1, April 2018, 25–32 doi: 10.9744/pemasaran.12.1.25–32. ISSN 1907-235X / e-ISSN 2597-615X
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kominfo, 2021. Tren Pendanaan Startup Meningkat, Menkominfo Membuat Indonesia Tambah Satu Decacorn. [https://kominfo.go.id/content/detail/37471/siaran-pers-366hmkominfo102021-tentang-tren-pendanaan-startup-meningkat-menkominfo-berharap-indonesia-tambah-satu-decacorn/0/siaran\\_pers](https://kominfo.go.id/content/detail/37471/siaran-pers-366hmkominfo102021-tentang-tren-pendanaan-startup-meningkat-menkominfo-berharap-indonesia-tambah-satu-decacorn/0/siaran_pers)
- Nuraeni, Asiah, A. (2020). *Persepsi Guru Dan Siswa Terhadap Efektivitas Pembelajaran Daring Pada Kompetensi Keahlian Teknik Instalasi Tenaga Listrik Di Smk Negeri 2 Tasikmalaya*. Universitas Pendidikan Indonesia.

- Rachmatunnisa. (2019). Keluhan aaPelanggan e-Commerce: 90% soal Status Pengiriman Barang. *Detik.net*.
- Rangkuti, R. (2018). Analisa Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Rotan. *Jurnal Ekonomi*, 1(1).
- Restuputri. (2021). The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic. *Cogent Bus Manag*, 8(1), 0–35.
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Santoso, AK., Arifin, R. & Rahman F. (2021). Pengaruh Web Trace and Tracking, Logistic Service Quality dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Layanan JNE Malang). e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma
- Sekaran dan Bougie. (2016). *Research Methods for Business*. John Wiley and Sons.
- Setyo, Purnomo Edwin, (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764
- Suryanto, Mikael Hang. 2016. *Metode Riset & Analisis Saluran Distribusi*. Jakarta : Grasindo
- Tabassum, R. & Ahmed, B. (2018). Measuring the service quality gap in courier industry. *Indian Research Journal* 1(5), 1-11.
- Tarigan, Veronika , Nina., Sitanggang, Calvin., Indra, Evta, Delima. 2020. Perancangan Aplikasi Pengantaran Barang (Ekspedisi) Antar Sumatera Berbasis Android. *Jusikom Prima (Junal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima)* Vol. 3 No. 2 .
- Tedjakusuma. (2020). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Industri Ritel di Indonesia. *KELUWIH J Sos Dan Hum*, 1(1), 21–29.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen*.

Yogyakarta.

Union Logistik. (2021). Perbedaan EKspedisi dan Logistik. diunduh dari: <https://www.unionlogistics.co.id/pengertian-ekspedisi-dan-logistik-serta-perbedaannya/>.

Uvet, H. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operations And Supply Chain Management*, 13(1), 1–10.