

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator* (1st ed). Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Agussalim, S. O., & Jan, A. B. H. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek di Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 2318–2327.
- Anggraini, M., & Rahmidani, R. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang. *Jurnal EcoGen*, 2(4), 769–777.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 7(2), 137–156.
- Arifin, R., & Rachmadi, K. R. (2021). Analisis E-Service Quality, Harga dan E-Promotion Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Konsumen Grabfood Selama Pandemi Covid-19 di Kota Malang. *INKUBIS : Kurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(2).
- Arwin, Hutagalung, D. S., & Berlien, V. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Saro Melati Kencana Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 189–198.
- Astuti, M., & Amanda, A. R. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bayu, D. J. (2020). Survei MarkPlus: Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Meningkatkan saat Pandemi. Opgehaal van <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi>

- Berdu.id. (2021). Cek Ongkir / Cek Tarif. Opgehaal van <https://berdu.id/cek-ongkir>
- David. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Online Grab. *AGORA*, 6(2).
- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (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.
- Fadli, U. M. (2021). *Metodologi Penelitian*. Karawang: FEB UBP Karawang.
- Fadli, U. M., & Faddila, S. P. (2018). *Statistika Ekonomi II*. (Z. Arafat, Red). Karawang: FBIS UBP Karawang.
- Foster, B., & Sidharta, I. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Gani, A., & Oroh, A. N. H. (2021). The Effect of Product Quality , Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Loki Store. *International Conference on Entrepreneurship (ICOEN)*, 116–128. <https://doi.org/10.18502/kss.v5i5.8803>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariaten Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GoogleTrends. (2021). No Title. Opgehaal van <https://trends.google.com/trends/explore?geo=ID&q=jne,pos indonesia,tiki,j%26t,sicepat>
- Ikhsani, K., & Ali, H. (2017). Keputusan Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Brand Awareness (Studi Kasus Produk Teh Botol Sosro di Giant Mall Permata Tangerang). *Jurnal SWOT*, VII(3), 523–541.
- Ivana, I. G. A., Areros, W. A., & Mukuan, D. (2021). Pengaruh Produk , Harga , dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen Bors Cafe di Kota Palu, 2(4), 262–266.

- Jayani, D. H. (2021). Nilai Transaksi E-Commerce Mencapai Rp 266,3 Triliun pada 2020. Opgehaal van <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/29/nilai-transaksi-e-commerce-mencapai-rp-2663-triliun-pada-2020>
- Jet.co.id/track. (2021). jet.co.id/track. Opgehaal van <https://jet.co.id/track>
- Jet.co.id. (2020). J&T Express Pecahkan Rekor Pengiriman Tertinggi Hingga 20 Juta Paket. Opgehaal van <https://jet.co.id/news/news?p=1&show=121>
- Jet.co.id. (2021). J&T Express/company. Opgehaal 02 November 2021, van <https://jet.co.id/about/company>
- Kadir. (2015). *Statistka Terapan: Konsep, Contoh, dan Analisis Data Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kargomurah.co.id. (2020). JnT Express dan layanannya. Opgehaal van <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/>
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent (Teori dan Praktik)*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran*. (A. Maulana & W. Hardani, Reds) (13th ed). Jakarta: ERLANGGA.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159>
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Larashati, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Hotel. *Bisnis dan Iptek*, 12(1), 18–26.
- Musfar, T. F. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran : Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains

Indonesia.

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro Niken. *AGORA*, 7(2).
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Ekspedisi di Pekanbaru. *Jom FiSIP*, 4(2), 1–15.
- Perwira, B., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 38(2), 46–54.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA.
- Rewa, J. A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Grand Aquila Bandung. *ALmana ; Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(3).
- Rismawati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Bamboo Family Massage And Reflexiology Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (ALMANA)*, 1(2), 1–13.
- Sabda Puta Mediti, O. C. M. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4). <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1290-1300>
- Sari, D. C., Wardhana, A., Arfah, Darwin, M., Sulaiman, E., Rahmawan, G., ... Sangadji, S. S. (2021). *Manajemen Pemasaran*. (Hartini, Red). Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Sari, O. H., Halim, F., Permadi, R. T. L. A., Prasetyo, A., Hasnidar, SN, I. K. D. A., ... Simamata, J. (2021). *Manajemen Bisnis Pemasaran*. (R. Watrianthos, Red). Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Savitri, C., & Tuhagana, A. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Jasa Pengiriman Paket di Karawang. *Buana Ilmu*, 4(2), 159–175.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran* (1st ed). Malang: UB Press.
- Silalahi, M., Komariyah, I., Sari, A. P., Purba, S., Sudirman, A., Nugraha, N. A., ... Sulasih. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen & Bisnis*. (A. Karim & B. Purba, Reds). Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suryati, L. (2019). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan, Penelitian* (1st ed). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik edisi 3* (3rd ed). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik (Dominan, Determinan, Dinamika)* (4th ed). Yogyakarta: ANDI.
- Tresiya, D., Djunaidi, & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>

Wikipedia. (2021). Sejarah J&T Express. Opgehaal van
https://id.wikipedia.org/wiki/J%26T_Express

