

DAFTAR PUSTAKA

- Afrita, Radha, Erni Alfisah, and Teguh Wicaksono. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lotte Grosir Banjarmasin."
- Amelia, Dita et al. 2021. "Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Medan." *Jurnal Manajemen* 1(1): 11–24. <http://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/126>.
- Antaraneews.Com. (2020, Agustus 25). *Antaraneews.Com*. Diambil Kembali Dari J&T Express Sebut Lonjakan Pengiriman Paket 40 Persen Selama Pandemi: <https://www.antaraneews.com/Berita/1687646/Jt-Express-Sebut-Lonjakan-Pengiriman-Paket-40-Persen-Selama-Pandemi>.
- Andi Batari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan-Pt. Kumala Prima Makassar *Jurnal Of Management & Business*. Vol. 2, No 1., 2018. <https://journal.sticamkop.ac.id/index.php/Seiko>.
- Angela Rini Wulandari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ojek Online Di Klaten. Repository.Unwidha.
- Ardianti, Asti. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Gema Raudhah Bandung)."
- Asti Ardianti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Gema Raudhah Bandung. <https://epub.imandiri>.
- Azhari, A., Modding, B., Labbase, I., & Plyriadi, A. (2020). The Effect Of Quality Of Service, Image, And Business Ethics On Satisfaction And Loyalty Of Patients In Hospitals In Makassar City. *International Journal*

- Quality Of Service, Image, And Business Ethics On Satisfaction And Loyalty Of Patients In Hospitals In Makassar City. *International Journal Of Management Progress*, 1(2), 1–22. <https://doi.org/10.35326/Ijmp.V1i2.558>.
- Bell, L., & Babyak, A. (2018). Customer Satisfaction As An Antecedent To Engagement In Co-Creation Of Value In The Hotel Industry. *Journal Of Tourism And Hospitality Management*, 6(2), 13–25. <https://doi.org/10.15640/Jthm.V6n2a2>.
- Chandra, F. T. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Clow, Kenneth E., dan D. B. (2016). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications*. Pearson.
- Dharmansyah, A., Razak, I., & Indratjahjo, H. (2019). The Effect Of Quality Of Service And Corporate Image On Customer Loyalty. *Business And Applied Social Science*, 60–73. <https://doi.org/10.33642/Ijbass.V5n6p5>.
- Fitria. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus Pt. Pos Indonesia Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis 2020*. Ejournal3.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9 Cet. Ix*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irmila Hijriani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Batung Batulis Banjarmasin. *Eprints.Uniska*.
- Kasali, R. (2003). *Manajemen Public Relations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Temprint.
- Keller, P. K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Harlow: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management Edisi 15*. Ebook: Pearson

Kotler, P., Keller, K., Manceau, D., & Hemonnet-Goujot, A. (2019). *Marketing Management* (16^e édition) (No. hal02176421)

Kurniawan, I., & Azis, S. (2020). *Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grand Candi*.

Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus Pt. Pos Indonesia Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 530–538.

Liputan6.Com. (2021, Maret 29). *Liputan6.Com*. Diambil Kembali Dari Kiat Memilih Jasa Pengiriman Barang Cepat Dan Aman Di Masa Pandemi: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4518802/kiat-memilih-jasa-pengiriman-barang-cepat-dan-aman-di-masa-pandemi>

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Tori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.

Muafa, I. W. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jne Di Merauke. *Musamus Journal Of Business & Management*, 32–46.

Muhammad Romadhoni. (2015). Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Sepatu Nike Pada Mahasiswa Fik Uny. <https://eprints.>

Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2344>.

Nugroho, A., & Magnadi, H. R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Jurnal Of Management*, 7(4), 1–11.

Nugroho, B., & Subagja, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28–47.

Prayoga, D. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan

- Layanan Bpjs Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 69–77.
- Rachmawati, I. (2020). Service Quality Role On Customer's Loyalty Of Indonesia Internet Service Provider During Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 13(2), 167. <https://doi.org/10.25105/impj.V13i2.7116>.
- Razak, Se., Ms., I., & Finnora, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.V5i2.113>.
- Ridho, M., & Suharyono, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image dan Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kartu Prabayar Simpati, Kota Malang). *Jurnal Administrasi bisnis*, 53(1), 124- 131.
- Rizalfalal, M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Bri Kcp Unit Lawang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(09).
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90–104.
- Saktiani, G. A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*, 4(2), 42423.
- Sariputri, C. L., & Santoso, E. B. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Taksi Citra Perdana Kendedes Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 217–220.
- Sindonews.Com. (2020, November 16). *Sektor Lain Terpuruk, Bisnis Logistik Dan Jasa Kurir Malah Melonjak. Diambil Kembali Dari Sindonews.Com:*

<https://Ekbis.Sindonews.Com/Read/233264/34/Sektor-Lain-Terpuruk-Bisnis-Logistik-Dan-Jasa-Kurir-Malah-Melonjak-1605460298>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Afrita, Radha, Erni Alfisah, and Teguh Wicaksono. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lotte Grosir Banjarmasin."

Amelia, Dita et al. 2021. "Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Medan." *Jurnal Manajemen* 1(1): 11–24. <http://ejournal.lmiimedan.net/index.php/jm/article/view/126>.

Antaranews.Com. (2020, Agustus 25). *Antaranews.Com*. Diambil Kembali Dari J&T Express Sebut Lonjakan Pengiriman Paket 40 Persen Selama Pandemi: <https://www.antaranews.com/Berita/1687646/Jt-Express-Sebut-Lonjakan-Pengiriman-Paket-40-Persen-Selama-Pandemi>.

Andi Batari. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Kumala Prima Makassar *Jurnal Of Management & Business*. Vol. 2., No.1., 2018. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko>.

Angela Rini Wulandari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ojek Online Di Klaten. Repository.Unwidha.

Ardianti, Asti. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Gema Raudhah Bandung)."

Asti Ardianti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Gema Raudhah Bandung. <https://epub.imandiri>.

Azhari, A., Modding, B., Labbase, I., & Plyriadi, A. (2020). The Effect Of Quality Of Service, Image, And Business Ethics On Satisfaction And Loyalty Of Patients In Hospitals In

- Makassar City. *International Journal Of Management Progress*, 1(2), 1–22. <https://doi.org/10.35326/Ijmp.V1i2.558>.
- Bell, L., & Babyak, A. (2018). Customer Satisfaction As An Antecedent To Engagement In Co-Creation Of Value In The Hotel Industry. *Journal Of Tourism And Hospitality Management*, 6(2), 13–25. <https://doi.org/10.15640/Jthm.V6n2a2>.
- Chandra, F. T. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Clow, Kenneth E., dan D. B. (2016). *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications*. Pearson.
- Dharmansyah, A., Razak, I., & Indratjahjo, H. (2019). The Effect Of Quality Of Service And Corporate Image On Customer Loyalty. *Business And Applied Social Science*, 60–73. <https://doi.org/10.33642/Ijbass.V5n6p5>.
- Fitria. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus Pt. Pos Indonesia Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis 2020*. Ejournal3.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25 Edisi 9 Cet. Ix*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irmila Hijriani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Batung Batulis Banjarmasin. *Eprints.Uniska*.
- Kasali, R. (2003). *Manajemen Public Relations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pt. Temprint.
- Keller, P. K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Harlow: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management Edisi 15*. Ebook: Pearson
- Kotler, P., Keller, K., Manceau, D., & Hemonnet-Goujot, A. (2019). *Marketing Management (16e édition)* (No. hal02176421)

- Kurniawan, I., & Azis, S. (2020). *Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grand Candi*.
- Larasati, F., & Suryoko, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus Pt. Pos Indonesia Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 530–538.
- Liputan6.Com. (2021, Maret 29). *Liputan6.Com*. Diambil Kembali Dari Kiat Memilih Jasa Pengiriman Barang Cepat Dan Aman Di Masa Pandemi: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4518802/kiat-memilih-jasa-pengiriman-barang-cepat-dan-aman-di-masa-pandemi>
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Tori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muafa, I. W. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jne Di Merauke. *Musamus Journal Of Business & Management*, 32–46.
- Muhammad Romadhoni. (2015). Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Sepatu Nike Pada Mahasiswa Fik Uny. <https://eprints.ubp-karawang.ac.id/>
- Mutmainnah, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2344>.
- Nugroho, A., & Magnadi, H. R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Jurnal Of Management*, 7(4), 1–11.
- Nugroho, B., & Subagja, I. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(1), 28–47.
- Prayoga, D. W. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Layanan Bpjs Ketenagakerjaan Purwakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 69–77.
- Rachmawati, I. (2020). Service Quality Role On Customer's Loyalty Of Indonesia Internet Service

- Provider During Covid-19. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 13(2), 167.
<https://doi.org/10.25105/jmpj.v13i2.7116>.
- Razak, Se., Ms., I., & Finnora, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2).
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.113>.
- Ridho, M., & Suharyono, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Brand Image dan Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Kartu Prabayar Simpati, Kota Malang). *Jurnal Administrasi bisnis*, 53(1), 124- 131.
- Rizalfalal, M., Hufon, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bank Bri Kcp Unit Lawang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(09).
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90–104.
- Saktiani, G. A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 4(2), 42423.
- Sariputri, C. L., & Santoso, E. B. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Taksi Citra Perdana Kendedes Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 217–220.
- Sindonews.Com. (2020, November 16). *Sektor Lain Terpuruk, Bisnis Logistik Dan Jasa Kurir Malah Melonjak*. Diambil Kembali Dari Sindonews.Com:
<https://ekbis.sindonews.com/read/233264/34/sektor-lain-terpuruk-bisnis-logistik-dan-jasa-kurir-malah-melonjak-1605460298>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2015). *Spss Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Swa.Co.Id. (2018, Februari 23). *Swa.Co.Id*. Diambil Kembali Dari J&T Express Sinergikan Teknologi Dalam Layanan Pengiriman : <https://Swa.Co.Id/Swa/Trends/Jt-Express-Sinergikan-Teknologi-Dalam-Layanan-Pengiriman>.

Tjiptono, F. (2014). *Services Marketing (Principles, Application, Research)*. Yogyakarta: Andi.

Timesindonesia.Co.Id. (2020, Juni 16). *Timesindonesia.Co.Id*. Diambil Kembali Dari Belanja Online Saat Pandemi: <https://Www.Timesindonesia.Co.Id/Read/News/277895/Belanja-Online-Saat-Pandemi>.

Tumbuan, W., Kawet, L., & Pontoh, M. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 285–297. <https://doi.org/10.35794/Emba.V2i3.5502>

n. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 Tentang Merek.

Vigneshwaran, S. R., & Mathirajan, M. (2021). A Theoretical Framework For Customer Satisfaction And Customer Loyalty At Automobile After Sales Service Centres. *International Journal Of Innovation, Management And Technology*, 12(1).

www.topbrand-award.com.

www.jet.co.id.