

DAFTAR REFERENSI

- Alwi, Idrus. 2015. Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir. *Jurnal Formatif*.
- American Marketing Association. *Definition of Marketing*. Diunduh pada tanggal 1 Mei 2021, www.ama.org.
- Asosiasi Logistik Indonesia. 2020. *Bisnis Logistik di Indonesia*. ALI. Jakarta
- Astuti, Santi Wiji dan Indriastuti, Herning. 2021. Exploiring Customer Relationship Management And Customer's Value On Customer's Loyalty Of Go-Jek Online Services. *IJEBAR*. Vol. 5, Issue. 1, p-ISSN: 2622-4771, e-ISSN: 2614-1280.
- Attas, Anne. et al. 2018. dengan judul Penerapan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol. 4, No. 1, ISSN: 2339-1510.
- Bakti, Umar. Hairudin. dan Alie, Maria Septijantini. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga terhadap Minat Beli pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 22, No. 1.
- Belch, G.E. dan M. A. Belch. 2017. *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspectives (Irwin Marketing Series)*. 11th Edition. New York: McGraw-Hill Education.
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol. 5, No. 2, ISSN: 2252-844X.
- CBInsights. *The Complete List Of Unicorn Companies*. Diunduh pada tanggal 6 Juli 2021, www.cbinsights.com.
- Christalisana, Chandra. 2018. Pengaruh Pengalaman dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi terhadap Kualitas Pekerjaan pada Proyek di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*. Vol. 7, No. 1.
- Curatman, Aang. Suroso, Agus. dan Suliyanto. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Ejdys, Joanna. dan Gulc, Aleksandra. 2020. Trust in Courier Services and Its Antecedents as a Determinant of Perceived Service Quality and Future Intention to Use Courier Service. *International Journal of Management and Education*. Vol. XIII (2).

- Elizabeth. dan Setianingsih, Riri. 2019. Perancangan Sistem Informasi Customer Relationship Management Berbasis Web untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Informatika dan Komputasi*. Vol. 13, No. 1, ISSN: 1412-0232.
- Farisi, Salman. dan Siregar, Qahfi Romula. 2020. Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Vol. 3, No. 1, e-ISSN: 2623-2634.
- Fathoni, Muhammad Irfan. dan Fibriani, Charitas. 2017. Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Perpustakaan dan Arsip Kota Salatiga dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Sistem Informasi*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Fatihudin, Didin. dan Firmansyah, M. Anang. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Firmanzah. et. al. 2018. Pengaruh Point Reward, Undian Behadiah dan Asuransi terhadap Loyalitas Pelanggan PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya. *Jurnal Manajemen*. Vol. 4.
- Fitria, Sisca Eka. dan Ariva, Vega Fauzana. 2018. Analisis Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan, dan Kemampuan Berwirausaha terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang di Desa Cukanggenteng. *Jurnal Manajemen*. Vol. 18, No. 3, p-ISSN: 1411-7835, e-ISSN: 2502-3713.
- Ghozali, Imam. 2015. *Structural Equition Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halim, Fitria. et. al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hamidiana, Zahrin. Meidiana, Christia. dan Heddy, Suwasono. 2016. Model Struktural Partial Least Square Karakteristik Masyarakat terhadap Kuantitas dan Kualitas Mata Air. *Jurnal Pembangunan dan Alam Lestari*. Vol. 7, No. 2, p-ISSN: 2087-3522, e-ISSN: 2338-1671.
- Handayani, Ellena Nurfazria. dan Pratama, Edwin Yudha. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 6, No. 3, ISSN: 2338-4794.
- Haryantini. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek di Stasiun Depok, Jawa Barat. *Jurnal Pemasaran*. Vol. 3, No. 1, Oktober 2019, p-ISSN: 2598-0823, e-ISSN: 2598-2893.
- Investopedia. *Valuation Definition*. Diunduh pada tanggal 6 Juli 2021, www.investopedia.com.
- J&T Express. 2020. *Company Profile J&T Express*.

- Johar, Diah Syafita. Kumadji, Srikandi. dan Mawardi, M. Kholid. 2015. Pengaruh AIDA (Attention, Interest, Desire, Action) terhadap Efektifitas Iklan Online. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 26, No. 1.
- Juniantara, I Made Adi. dan Sukawati, Tjokorda Gde Raka. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*. Vol. 7, No. 11, ISSN: 2302-8912.
- Khedkar, E. B. 2015. Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Management*. Vol. 6, No. 5, Mei 2015, p-ISSN: 0976-6502, e-ISSN: 0976-6510.
- Koo, Bonhak. Yu, Jongsik. dan Han Heesup. 2020. The role of loyalty programs in boosting hotel guest loyalty: Impact of switching barriers. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 8, Januari 2020.
- Kusumatriisna, Adam Luthfi. et. al. 2020. *Statistik E-Commerce 2020*. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- Layyinatufah, L. 2017. Penerapan Marketing Mix pada Produk Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA) di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran Cabang Bandungan. *Jurnal Manajemen*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Liputan6. 2021. *Tren Jasa Pengiriman Barang di Masa Pandemi*. Diunduh pada tanggal 1 Mei 2021, www.liputan6.com.
- Lutfi, Asep Muhammad. dan Sunardi, Nardi. 2019. Pengaruh Current Ratio (CR), Return On Equity (ROE), dan Sales Growth Terhadap Harga Saham yang Berdampak pada Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal SEKURITAS*. Tangerang: Universitas Pamulang. Vol. 2, No. 3, p-ISSN: 2581-2696, e-ISSN: 2581-2777.
- Madhani, Pankaj M. 2017. Optimal Mix of Financial and Non financial Rewards. *The Journal of Total Rewards*.
- Magatef, Sima Ghaleb. dan Tomalieh, Elham Fakhri. 2015. The Impact of Customer Loyalty Programs on Customer Retention. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 6, No. 8 (1).
- Miski, R. 2015. Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Pendidikan*. Vol. 4, No. 2.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Musfar, Tengku Firli. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.

- Natalia, Emyria. Hoyyi, Abdul. dan Santoso, Rukun. 2017. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS). *Jurnal Gaussian*. Vol. 6, No. 3, ISSN: 2339-2541.
- Novandy, Marcellus Ivan. dan Rastini, Ni Made. 2018. Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol. 7, No. 1, ISSN: 2302-8912.
- Otsetova, Anna. 2017. Relationship Between Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in Courier Services Industry. *International Journal of Management and Education*. Vol. XIII (2).
- Panjaitan, Roymon. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Penerbit Sukarno Pressindo.
- Pohan, Fanny Suzuda. dan Aulia, Zida Fajar. 2019. Kualitas Situs Web, Kepercayaan, dan Loyalitas Konsumen Tokopedia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. Vol. 2, No. 1, e-ISSN: 2655-237X.
- Putri, Wiratri Yustia. 2017. Pengaruh Regulator, Kepemilikan Institusional, Ukuran Perusahaan, dan Profitabilitas terhadap Carbon Emission Disclosure. *Jurnal EMBA*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Rahman, Aisyah A. dan Yanti, Susi. 2016. Pengaruh Gaya Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPS Terpadu Kelas VII SMP Negeri 1 Peudada. *Jurnal Pendidikan*. Vol. 4, No. 2, ISSN: 2338-7394.
- Restuputri, Dian Palupi. Indriani, Tri Ratna. dan Masudin, Ilyas. 2021. The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the covid-19 pandemic. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Sadexo. 2020. *Strategi Promosi dan Marketing Kreatif untuk Meningkatkan Penjualan*. Diunduh pada tanggal 1 Mei 2021, www.sodexo.co.id.
- Sahir, Syafrida Hafni. et. al. 2021. *Dasar-dasar Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Sentiana, Soni Suntani. 2018. Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*. Vol. 2, No. 2, p-ISSN 2550-0805, e-ISSN 2550-0791.
- Sholikhah, Amirotnun. 2016. Statistik Deskriptif dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*. Vol. 10, No. 2.
- Siyoto, Sandu. dan Sodik, Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sofyan, Silvia. 2017. Pengaruh Periklanan, Sales Promotion, Personal Selling dan Publicity terhadap Keputusan Pembelian Produk Aksesoris Mobil. *Jurnal SMART*. Vol. 1, No. 1: 48-52, ISSN: 2549-5836.

- Statistikian. 2017. *Teknik Sampling dalam Penelitian*. Diunduh pada tanggal 1 Mei 2021, www.statistikian.com.
- Sudarsono, Heri. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jawa Timur: Pustaka Abadi.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sunarsi, Denok. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV Usaha Mandiri Jakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang: Universitas Pamulang.
- Suparyanto, R. W. dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: in Media.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Tjiptadi, M. 2019. *Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Top Brand Award. 2020. *Top Brand Index Jasa Kurir*. Diunduh pada tanggal 1 Mei 2021, www.topbrand-award.com.
- Wahyudi, Reza. dan Budiarti, Anindhyta. 2015. Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia (Persero) di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. e-ISSN: 2461-0593.