

DAFTAR REFERENSI

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta. Edisi 1. CV Andi Offset.
- Abidin, Z., Harahab, N., & Asmarawati, L. (2017). *Pemasaran Hasil Perikanan*. Malang. Universitas Brawijaya Press. Diambil dari:<http://books.google.com>
- Amani, N. K. (2021). *Inilah 5 E-commerce Teratas di Indonesia, Shopee Pertama*. Diambil dari: <https://www.liputan6.com/on-off/read/4679648/inilah-5-e-commerce-teratas-di-indonesia-shopee-pertama>. Diakses: 16 Oktober 2021.
- Bagus handoko. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1), 1689–1699. <http://doi.org/10.30596%2Fjimb.v18i1.1098>
- Choi, D., Chung, C. Y., & Young, J. (2019). Sustainable online shopping logistics for customer satisfaction and repeat purchasing behavior: Evidence from China. *Sustainability (Switzerland)*, 11(20). <https://doi.org/10.3390/su11205626>
- Daniati, A. (2020). *Pengiriman Paket dengan SiCepat Halu Sangat Mengecewakan*. Kompas.Com. Diambil dari:<https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/60212/Pengiriman-Paket-dengan-SiCepat-Halu-Sangat-Mengecewakan>. Diakses: 10 November 2021.
- Dewi Pertiwi, R. (2021). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Sleman. DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA). Diambil dari:<http://books.google.com>
- Ghozali, I. (2020). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang. Badan Penerbit - Undip.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Square (Konsep, Teknik Dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Edisi 2. Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.
- Hidayat, D. (2020). *Optimisme Bisnis Jasa Kurir di Masa Pandemi*. Diambil dari: <https://infobrand.id/optimisme-bisnis-jasa-kurir-di-masa-pandemi.phtml>. Diakses: 3 November 2021.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press. Diambil dari:<http://books.google.com>
- Irawan, H. (2021). *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Pekalongan. PT. Nasya Expanding Management (NEM). Diambil dari:<http://books.google.com>
- Kotler, P., Amstrong, G., & Opresnik, M. O. (2017). *Principle of Marketing (Global Edition)*. 17e Edition. Pearson Education Limited.

- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management*. 15e Edition. Pearson Education Limited.
- Kusumah, E. P. (2019). Respon Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan, Penerimaan Teknologi “Tracking System” Dan Harga Pada Industri Jasa Pengiriman. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 13(2), 111–118. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v13i2.146>
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Lidwina, A. (2021). *Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia*. Diambil dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>. Diakses: 15 Oktober 2021.
- Lindung Bulan, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602. Retrieved from: <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/73>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta. Edisi 3. Salemba Empat.
- Maulana, A., Pebriyanti, E., Depiana, E., Wardani, E. E., Alfiani, E., & Ayenero, D. (2019). Influence of Service Quality To Customer Satisfaction PT. Pos Indonesia Karawang Branch. *Journal of Management and Business*, 18(1), 16–24. <https://doi.org/10.24123/jmb.v18i1.358>
- Muafa, I. W. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jne Di Merauke. *Musamus Journal of Business & Management*, 1(1), 32–46. <https://doi.org/10.35724/mjbm.v1i1.1257>
- Mukhlis, M. A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.33087/EKONOMIS.V3I1.50>
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Anggraini, R., & Azmeri. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Sleman. Deepublish (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA). Diambil dari: <http://books.google.com>
- Nugroho, A., & Magnadi, H. R. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas di E-commerce. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–11. Retrieved from: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22330>
- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.1234/JSE.V3I1.1292>

- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb>
- Pattaray, A., Aini, W., Ratmaja, L., Sri Wahyuni, E., & Hadi, A. (2021). *KONSEP PELAYANAN BAGI WISATAWAN PENYANDANG DISABILITAS*. Malang. CV Literasi Nusantara Abadi. Diambil dari:<http://books.google.com>
- Pilihan jasa kirim yang didukung Shopee. Diambil dari: [https://help.shopee.co.id/portal/article/73065-\[Pengiriman-Pesanan\]-Apa-saja-pilihan-jasa-kirim-yang-didukung-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73065-[Pengiriman-Pesanan]-Apa-saja-pilihan-jasa-kirim-yang-didukung-Shopee%3F). Diakses: 16 Oktober 2021.
- Prasetio, A., Ashoer, M., Hutahaean, J., & Simarmata, J. (2021). *Konsep Dasar E-Commerce*. Yayasan Kita Menulis. Diambil dari:[http:// books.google.com](http://books.google.com)
- Romindo, R., Muttaqin, M., Saputra, H., & Wahyudin, D. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis. Diambil dari:[http:// books.google.com](http://books.google.com)
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Metode Penelitian untuk Bisnis (Pendekatan Pengembangan Keahlian)*. Jakarta. Salemba Empat.
- Setiyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta. Edisi 1. ANDI.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)*. Bandung. Edisi ke-3. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Hubungan Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta. Media Neliti.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta. Edisi ke-1. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta. Edisi 4. CV Andi Offset.
- Wasilia, T. (2020). *Training ISO 9001:2015*. Diambil dari:<https://sahabatscepat.com/training-iso-90012015/>. Diakses: 10 November 2021.