

## DAFTAR REFERENSI

- Agrasadya dan Malakhim. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Gelora Muatan Perkasa Jakarta Barat. *Jurnal Ekonomi Efektif*. Vol 2. No 2. ISSN 2622 –8882.
- Citra, Anita Sugianto, dan Budi Hermana. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik J&T Jabodetabek Menggunakan Structural Equation Model. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol 8. No 1, 56 – 68. ISSN 2655-3066.
- Chou, Fenn. 2016. Evaluation Of Service Quality, Trust, And Loyalty In Household Service. *International Journal Of Research In Social Science*. Vol 3. No 8. ISSN 2307-227X.
- Frizky Yuniarta, S. Ika Barokah, Dan Gusti Ayu Wulandari. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember. *E-Jurnal Ekonomi Dan Akuntansi*. Vol 6. No 1. 2019. ISSN 2355-4665.
- Hasniaty. 2016. Customer Perception On Product, Price, Service Quality, Toward Customer Quality Relations And Loyalty Of Domestic Airlines Indonesia. *Jurnal Ilmiah & Teknologi*. Vol 4. No 12. ISSN 2277-8616.
- K. Ilma, dan Sri Rahayu Hijrah. 2017. H. The Effect Of Perceived Service Quality Towards Customer Satisfaction And Behavioral Intentions In Online Transportation. *Journal Of Humaniora And management Science*. Vol 5. No 1. ISSN 2320-4044.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. edisi 3. Jakarta: Salemba 4.
- Prihandoyo, C. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal Geo Ekonomi*. Vol 1. No 1. ISSN 2086-1117.

- Zahara, Rita. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Gojek Di Perguruan Tinggi Swasta Jakarta Timur sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. Vol 3. No 1. eISSN 2655-237x.
- Salma H, Abdurrahman, dan Hanifa Sri Nuryani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol 2. No 1. ISSN 2303-1174.
- Untung S, Suharno, dan Zainal Abidin. 2020. The Effect Of Service Quality And Customer Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty PT. Surya Rafi Bersaudara. *International Journal Of Economics, Business, And Accounting Research (IJE BAR)*. Vol 4. No 3. E-ISSN 2614.
- Yayan Sudaryana. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (PERSERO) Kota Tangerang. *Jurnal manajemen*. Vol 4. No 1. ISSN 2580-4138.