

DAFTAR REFERENSI

- Abdillah, W. & Jogiyanto, (2015) *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Ed.1. Yogyakarta: ANDI
- Arif, M., & Putri, A. N. (2020). The Influence of Company Image and Trust and Word Of Mouth on Purchasing Decisions of Postal Express Services. *Injests: Internasional Journal Economic, Technology and Social Scincese*, 1(1), 49–60.
- Aryo, H, D. A., & Budiatmo, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pelanggan PT . SILkargo Cabang Semarang Pe , *Ekspor Rumusan Masalah Dengan pe*. 1–10.
- Barnes, J.G. (2018). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta; Andi
- Dianavera, K. T., & Aminoto, T. (2020). *Effect of Quality of Logistics Services and Consumer Safety on Purchasing Decisions in Bhinneka E-Commerce*. 132(AICMaR 2019), 182–185. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200331.040>
- Donni Juni (2017) *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ghozali, I. dan Latan, H (2015), *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi. Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I.(2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair J.F. (2019) *MultiVariate Data Analysis*. Fifth Edition. Gramedia
- Henseler, Ringle, & Sarstedt, (2014) *A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling*. Journal of the Academy of Marketing Science
- Kasmir (2018) *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- Kirana, E. K. (2019). Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi (Studi Pada Konsumen Jalur Nugraha Ekakurir). *Manajemen Bisnis*, 8(1), 37–46. <https://doi.org/10.22219/jmb.v8i1.7052>
- Kotler dan Amstrong (2016) *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler dan Keller (2018) *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kurnia, (2017), Pengaruh Biaya Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Industri Kerajinan Tikar Mendong Mekar Putra Tasikmalaya. *Jurnal JEnsitech*, 04(1)

- Langton, N. Robbins, P. S. Dan Judge, A. T. (2016). *Organizational Behaviour*. Seventh Canadian Edition
- Lesmana, (2017), *Analisis Pengaruh Iklan, Persepsi Kemudahan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Handphone Pada Situs Layanan Iklan Baris Online*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta
- Maindayanti, N., Rini, E. S., Karina, B., & Sembiring, F. (2020). Effect of Brand Image and Promotion on the Decision to Use Shipping Services from PT Pos Indonesia, Medan Kesawan Branch with Trust as an Intervening Variable. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(November), 11.
- Mulyati, E., & Fauzia, S. Z. A. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Freight Forwarder di PT XYZ Global Forwarding Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 37. <https://doi.org/10.46369/logistik.v10i1.694>
- Nugroho, A.S (2020) *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Peter, J dan Olson, C (2016) *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi. Pemasaran*, Edisi keempat, Erlangga.
- Riduwan (2016). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Riduwan, (2016) *Cara Menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Ruslan, R. (2016) *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sarstedt, Ringle, & Hair, (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE.
- Sekaran & Bougie, (2016). *Research Methods For Bussiness: A Skill Builing Approach*, Edisi 6, Wiley
- Sekaran, U (2016) *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Soemirat dan Adianto (2017) *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Setiawan, E. (2019). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir Jne, Agen Jasafa Jatiasih, Bekasi, Jawa Barat. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 1(2), 166–178. <https://doi.org/10.31334/trans.v1i2.301>
- Sugiarto, (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono, (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, (2019) *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2009
- Sofyan, M., Junaidi, A., (2021). Analisis Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi PT. Kadiri Logistik Cargo.

Senmabis ..., *I(1)*, 83–95.
<https://prosiding.senmabis.nusaputra.ac.id/article/view/31%0Ahttps://prosiding.senmabis.nusaputra.ac.id/article/download/31/14>

Tjiptono, F (2017) *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Waluyo, M., Winursito, Y. C., Islami, M. C. P. A., Sari, R. N., & Waluyo, M. R. (2021). Relationship of Exogen Variables for Customer Use and Satisfaction of Delivery Services. *E3S Web of Conferences*, 328, 05013. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202132805013>

Wiguna, E. S., & Nurmahdi, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Indikator: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis; Vol 4, No 1 (2020) DO - 10.22441/Indikator.2020.V4i1.009*, 4(1), 1–12. <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/indikator/article/view/8415>