

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, A. (2020). *Manajemen Pemasaran: Strategi dalam Peningkatan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ardiansyah, R., & Sari, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi di Wilayah Perkotaan, 10(2), 112–121.
- Budiono, A. (2020). *Dasar-dasar Manajemen Harga dan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Budiono, H. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Jasa Ekspedisi. *Jurnal Pemasaran dan Manajemen*, 12(1), 30-50.
- Berliana, P. N., Suharyati, & Handayani, T. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada JNE Cabang Carolet Daerah Tangerang Selatan). *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(2), 45-56.
- Cesariana, R., Wijayanto, H., & Pratama, A. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 15(1), 99-112.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Tracking System terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 7(1), 32-45.
- Hendayana, R., & Sari, P. (2021). Dampak Globalisasi terhadap Pertumbuhan Industri Jasa Ekspedisi di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 45-56. 15(2), 75-89
- Hadi, A. R. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Riset Manajemen*, 11(2), 66-80.
- Kompas.com (2023). *Jasa Pengiriman yang Sering Digunakan dalam Belanja Online*. Diakses dari 15 Maret 2025.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

- Maulidiah, R., Wijaya, A., & Rahmad, T. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas dalam Pelayanan Jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 55-70.
- Ningsih, N. D. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Grati Pasuruan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(3), 123-137.
- Ningsih, R. (2022). *Analisis Kinerja Jasa Pengiriman Barang di Era Digital*. Bandung: Pustaka Cendekia.
- Oskar, H., & Purba, T. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A. (2021). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Rahmawati, L., & Firdaus, M. A. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen J&T Express di Wilayah Tapal Kuda. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 87-97.
- Rofiqoh, D. (2022). Perkembangan Jasa Ekspedisi di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 78-90.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *Jurnal Manajemen Logistik*, 5(2), 98-112.
- Syahrwella, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Tracking Sistem, dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express di Bangkinang. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 12(1), 77-90.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tania, R. (2021). Fasilitas Jasa dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 7(1), 23-34.
- Tjiptono, F. (2022). *Strategi Pemasaran (5th ed.)*. Andi Publisher.
- William, J., & Purba, H. (2020). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Industri Jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(3), 112-125.

Yuliana, S. (2021). *Persepsi Harga dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang*, 9(3), 101–112.

Zahra, M., Lestari, D., & Rahmawati, S. (2022). *Analisis Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Industri Jasa Pengiriman*, 14(2), 67-80.