

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, R. (2020a). PADA MITRA EKSPEDISI LION PARCEL CABANG PELAIHARI CV . RIKO Oleh : *Jurnal Ekonomedia*, 4(2), 1–15.
- Achmad, R. (2020b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mitra Ekspedisi Lion Parcel Cabang Pelaihari CV. Riko. In *eprints.UNISKA*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al – Banjari Banjarmasin.
- Anggelia, C. (2014). Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. *Jom FISIP*, 1(2), 1–8.
- BPS. (2020). Statistik Transportasi Laut 2020. In Direktorat Statistik Distribusi (Ed.), *Badan Pusat Statistik*. Badan Pusat Statistik.
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>
- Donoriyanto, D. S. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual dan QFD Di PT. Apas. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 4(1), 1–10.
- Fitri, A. N. (2021). *PT Pelni catat layanan parsel Redpack naik 85% dibandingkan tahun lalu*. KONTAN.CO.ID - JAKARTA.
- Fitri, A. N. (2022). *Bisnis Logistik dan Ekspedisi Diprediksi Makin Tumbuh Tahun Ini*. Kontan.Co.Id Jakarta.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Hasby, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur. In <http://repository.uinsu.ac.id/>. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Hatikarini, A. (2016). *Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Di*

- Pt. Pos Indonesia (Persero) Dan Jne Kota Serang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Indriani, A., & Saputri, A. (2016). *Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin*. July, 1–23.
- Kemenkue. (2022). *Bank Dunia Prediksi Perekonomian Indonesia Tumbuh 5,1 Persen di Tahun 2022*.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management, Millenium Edition (Tenth)*. Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing (Fifth)*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. In *Agrekon* (15th ed., Vol. 11, Issue 1). Pearson Education Ltd.
- 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>
- Li, X. G., Wang, X., & Cai, Y. J. (2011). Corporate-, product-, and user-image dimensions and purchase intentions: The mediating role of cognitive and affective attitudes. *Journal of Computers*, 6(9), 1875–1879. <https://doi.org/10.4304/jcp.6.9.1875-1879>
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Salemba Empat.
- Mardikaningsih, R. (2021). Pencapaian Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Harga, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(1), 64–73. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v4i1.58>
- Martua, C., & Djati, S. P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Ab Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, Dan UMKM*, 1(1), 10–18.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.

- Megawati, Y. (2006). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. *Business Management Journal*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.30813/bmj.v2i2.589>
- Mulyono, T. (2003). *Analisis pemilihan moda angkutan kereta api berdasarkan faktor tingkat pelayanan dan biaya perjalanan* (Vol. T14697). Universitas Indonesia.
- Mulyono, T. (2021). *Literature Review : Build Regression Equation for Increased Services Quality in Bus Rapid Transport Based of Queeing and SERVQUAL Theory* (Issue May, Researchgate).
- Nasution, A. R. (2020). *Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada J&T Express di Kota Medan (Studi Pada Cabang Besar / Drop Point Krakatau Medan)*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Ningtyas, T. S. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. *IQTISHA Dequity Jurnal MANAJEMEN*, 2(1), 46–53. <https://doi.org/10.51804/iej.v2i1.551>
- Normasari, S. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Nurhaliza, A., Zaini, O. K., & Wihartika, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada Keputusan Penggunaan Layanan Pos. *Inovator: Jurnal Manajemen*, 11(1), 265–274.
- Nurul, H. (2018). *Analisis Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang J&T Ekspres ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- PT. Pelayaran Nasional Indonesia. (2019). *Jasa Logistik*.
- PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). (2020). *Semester 1-2020, Muatan Barang PELNI Naik 300 persen*.

- PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero). (2021). *Refocusing in Challenging Year, Laporan Tahunan 2020*. PT Pelayaran Nasional Indonesia (Persero).
- Puspa, A. W. (2022). *Persaingan Makin Sengit, Membedah Strategi Bisnis Logistik di Indonesia*. Bisnis.Com.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Ratnawati, A. (2015). Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pengiriman Surat Dan Paket. *Jurnal Penelitian Pers Dan Komunikasi Pembangunan*, 19(3), 83–94.
- Rita. (2018). *Brand Image*. Global Business Marketing.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85. <https://doi.org/10.31334/logistik.v5i1.1188>
- Saputri, A. I. A. (2020). *Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.
- Servqual, M., Qfd, D. A. N., & Pt, D. I. (2009). Konsumen Pemasar Gap 1 Gap 3. *Jurnal Tekmapro*.
- Sunarmintyastuti, L., Prabowo, H. A., Sandiar, L., Suprpto, H. A., Manurung, L., & Iramdan. (2021). Pengaruh Pelayanan Daring dan Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan BPRS AL Salaam Cilengsi Bogor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(7), 425–428.
- Sundari, T. (2020). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan wanita pada klinik kecantikan. *Uinsu.Ac.Id*.
- Supranto, J. (2006). (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Asdi Mahasatya*.
- Supriani, & Ardiansyah, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman

- Paket Barang Dan Dokumen Dengan Metode Servperf Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan (Studi Kasus Pada Agen Utama JNE Margonda Raya, Depok). *UG Journal*, 7(01), 01–03.
- Susilawati, W., & Suganda, F. R. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 7(2), 723–734.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa. *Manajemen Jasa*.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3.). Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (empat). Andi Offset.
- Wawan, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Jurusan Sintang – Pontianak Pada Pt. Tiki Cabang Sintang. *Jurnal Produktivitas*, 4(2), 2355. <https://doi.org/10.29406/jpr.v4i2.810>
- Xie, Y., Peng, S., & Hampson, D. P. (2020). Brand user imagery clarity (BUIC): conceptualization, measurement, and consequences. *Journal of Brand Management*, 27(6), 662–678. <https://doi.org/10.1057/s41262-020-00202-w>
- Zulfikar, Z., & Hamdani. (2017). Pengaruh Citra Pembuat/Corporate Image, Citra Pemakai/User Image, Dan Citra Produk/Product Image terhadap loyalitas Nasabah Produk Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 22–31.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*