

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, V. B. S., & Suryawardana, E. (2019). Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek Online Di Semarang. *Solusi*, 16(4), 59–78. <https://doi.org/10.26623/Slsi.V16i4.1668>
- Anwarudin, A., Fadlil, A., & Yudhana, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik Simak Dengan Pendekatan E-Servqual Gap. *Resistor (Elektronika Kendali Telekomunikasi Tenaga Listrik Komputer)*, 5(1), 85. <https://doi.org/10.24853/Resistor.5.1.85-96>
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruhi Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: Pt. Pln Upj Semarang Selatan). *Undip*, 5(2), 77–84.
- Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Nomor May 2017).
- Eddy Soegiarto K Dan Mardiana, M. (2016). Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Totok. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 5(3), 298–312.
- Erfianto, K., & Nudin, S. R. (2019). *Pengembangan Sistem Informasi Pergudangan Berbasis Website Pada Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Class-Based Storage (Studi Kasus PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Surabaya)*. 1–9.
- Govinaz, A., & Budiani, M. S. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X Ardeva Govinaza. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 143–152.
- Green, P., Dan, M., Image, B., Kasus, S., Followers, P., & Twitter, A. (2020). Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @Thebodyshopindo). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.35968/M-Pu.V10i1.371>
- H Rizki, K., Astuti, E. S., & Susilo, H. (2015). Pengaruh Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Beli Dan Keputusan Pembelian Secara Online (Survey Pada Konsumen Wwww.Ardiansmx.Com). *Administrasi Bisnis*, 28(58), 56–63.
- Islami, V., & Oktaviani, R. (2022). Analisis Sistem Pengadaan Barang Dalam Rangka Sistem Pengendalian Intern (Studi Kasus : Pt Lintas Nusantara Perdana). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 10–18. <https://doi.org/10.31294/Jab.V2i1.1148>

- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>
- Karso, A. J. (2022). Terwujudnya Indonesia Menuju Negara Maritim Dunia Yang Tangguh. *Eureka Media Aksara*, 216.
- Kualitas, P., Dan, P., & Merek, C. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman Pt. Tiki. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 9(1), 21–31. <https://doi.org/10.35968/M-Pu.V9i1.266>
- Mulyo Sanusi, W., & Joko, S. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business To Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Musyafah, A. A., Khasna, H. W., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Law Reform*, 14(2), 151. <https://doi.org/10.14710/Lr.V14i2.20863>
- Nor Afandi, S., Suharto, A., & Rahayu, J. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Csi Dan Ipa. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(07), 204–215. <https://doi.org/10.54543/fusion.V1i07.29>
- Paleon, S., Harcici, H., & Septian, Y. (2020). Pengiriman Kargo Untuk Mendukung Transaksi Pengiriman Barang Untuk Peningkatan Transaksi Biaya Pengiriman Lebih Efisien. *Dinamika Bahari*, 1(1), 7–14. <https://doi.org/10.46484/db.V1i1.189>
- Prabowo, F. I., Keke, Y., & Istidjab, B. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Pt Sarana Bandar Logistik. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 75–82. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.2.75-82>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.V12i1.2827>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.V0i0.554>
- Rahmah, C. A. (2020). , Dengan Jumlah Sampel Yaitu 87 Orang. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.

- Rahmatuloh, M., & Revanda, M. R. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Haluan Indah Transporindo Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1), 54–59.
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI Untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241–252. <https://doi.org/10.37396/Jsc.V3i3.86>
- Servqual, M., Qfd, D. A. N., & Pt, D. I. (2009). Konsumen Pemasar Gap 1 Gap 3. *Jurnal Tekmapro*.
- Sugiyono. (2023). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sutiani, N. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Di Desa Marga Tabanan. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(1), 37–43. <https://doi.org/10.47532/Jic.V6i1.801>
- Thomas Stefanus Kaihatu. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10(1), Pp.66-83. <http://puslit2.petra.ac.id/Ejournal/Index.php/Man/Article/View/16793>
- Trisno, I. B., Darmanto, D., & Elvianto, D. F. (2022). Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengiriman Barang PT. GST. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(5), 993. <https://doi.org/10.25126/Jtiik.2022955390>
- Wahyuni, T. I. E., Sunusi, S., Jaya, I., & B. N., S. (2020). Analisis Perkembangan Transportasi Laut Dalam Wilayah Sulawesi Untuk Mendukung Tol Laut. *Jurnal Venus*, 7(13), 61–74. <https://doi.org/10.48192/Vns.V7i13.242>