

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A., Rahma, W. A., & Pasaribu Ronauli. (2025). Tracking System Pada Perusahaan J & T Express : Pengembangan Teknologi Tracking Sebagai Solusi. 61–76.
- Ardista. (2021). Uji Reliabilitas Cronbach Alpha. *Ardista*, 9, 6637–6643. File:///C:/Users/Lenovo/Downloads/160-Article Text-452-1-10-20210727.Pdf
- Atika, M., Wiyanti, S., Ekonomi, F., & Tegal, U. P. (2025). Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan , Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Dinar Kramat Insani Muamalat Pusat. 8(2), 1330–1346.
- Dewantoro, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne. 8–23.
- Diansyah, Imam, S., & Indra, L. M. (2023). Moderasi Sistem Pelacakan Atas Pengaruh Layanan Hari Libur Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa J&T Express. 11(1), 69–82.
- Dikaprio, D., Lina, A., & Faisal, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan. 1(1), 278–293.
- Dwi, M. O. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Pada J&T Express Cabang Kota Karanganyar). 10(1), 445–450.
- Fadlilah, N. H. (N.D.). Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif. 59–75.
- Fajri, J. N., Edwita, E., & Suntari, Y. (2022). Pengembangan Buku Digital Muatan Pelajaran Ips Berbasis Mobile Learning Pada Materi Kerajaan-Kerajaan Hindu, Buddha, Dan Islam Di Indonesia. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 1219–1228. <https://doi.org/10.31004/Edukatif.V4i1.1918>
- Febri, C. E., Tri, S., & Prio, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bakso Mama 1 Jombang. 10(September).
- Hadi, W., & Lestari, C. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan

- Kereta Api Barang Parcel Ons Di Stasiun Jakarta Gudang. *Xi*(2), 18–20.
- Hafidz, K. F. (2026). 5 Perusahaan Logistik Tersibuk Dan Agen Terbanyak Di Indonesia. Karya Pratama Cargo. <https://Karyapratamacargo.Co.Id/Perusahaan-Logistik-Besar/>
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Nuryani, H. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *2*(1).
- Hafni, S. (2021). Priypwibowo. *1*(1), 118–126. Sahir, Syafrida Hafni. %22metodologi Penelitian.%22 (2021).
- Ika, N., Kalingara, P., Pratiwi, O. N., & Anggana, H. D. (2021). Analisis Sentimen Review Customer Terhadap Layanan Ekspedisi Jne Dan J & T Express Menggunakan Metode Naïve Bayes Sentiment Analysis Review Customer Of Jne And J & T Express Expedition Services Using Naïve Bayes Method. *8*(5), 9035–9048.
- Immanuel, Y., & Alfifto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Express Cabang Krakatau Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *10*(1), 445–450. <https://doi.org/10.31289/Jimbi.V5i2.5069>
- Indra. (2016). Metodologi Penelitian Pendekatan Teori Dan Praktik.
- Intan Eviani, Y. R. H. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi). *Jurnal Lentera Bisnis*, *14*(2), 2926–2939. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V14i2.1760>
- Karunia, D. P. (2023). Pengaruh Konflik Peran Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui Work Life Balance Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Pt. Bringin Karya Sejahtera. *Repository Upnvj*, 1–23.
- Kencana, D. S., Al Munir, S., & Mahardika, Y. P. (2025). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, *14*(2), 2926–2939. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V14i2.1760>

- Khurrohman, T., Rofiq Junaidi, M., Kunci, K., Waktu Pengiriman, K., Pelayanan, K., & Pelanggan, K. (2023). Express Cabang Tanon Kabupaten Sragen. *Journal Of Economics And Business Research*, 2(2), 142–153.
- Lutha, I. A., Nurhajati, & Wahono, B. (2024). Pengaruh Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Lowokwaru Kota Malang (Studi Pada Mahasiswa Feb Universitas Islam Malang). 13(01), 115–124.
- Mahfudz. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 1–8.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Maslikhan, M., Basamalah, M. R., & Athia, I. (2020). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Jne Cabang Utama Malang) Website. 12–21.
- Matai, A. D. (2024). The Rise Of Online Businesses: Key Success Factors For Small E-Commerce Startups. *Journal Of Information Systems Engineering And Management*, 2025(4), 2468–4376. <https://www.jisem-journal.com/>
- Nurbaya, F., & Hadi, W. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Muara Angke. Xiii(1).
- Palagan, G. P., Fisher, B., & Darto. (2018). Analisis Data Statistik.
- Purba, D. S., Permatasari, P. D., Tanjung, N., Fitriani, R., Wulandari, S., Islam, U., Sumatera, N., Muslim, U., Al, N., & Ekonomi, P. (2025). Analisis Perkembangan Ekonomi Digital. 10(204), 126–139.
- Rahma, W. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, Dan Fasilitas Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tengah Wabah Covid 19. 19.
- Renaldi, Khaerana, & Anhar Maulana. (2023). Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 54–63.
<https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.93>

- Rohmanu, A., & Husin, T. A. (2022). Analisis Dan Perancangan Sistem Pelacakan Pengiriman Barang Berbasis Web Dan Whatsapp Studi Kasus “Pt Adisona Logistic Nusantara. 7(2), 56–62.
- Sariatin, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 1258–1261. <https://doi.org/10.37034/InfEb.V5i4.772>
- Satria Artha Pratama, R. I. P. (2023). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor. *Control Engineering Practice*, 138(1), 38–47. <https://doi.org/10.1016/j.conengprac.2023.105608>
- Siburian, W., & Kartika, L. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., March, 12–29.
- Sihura Samadya, K. (2025). Jne Express Di Nias Selatan Skripsi Oleh : Kevin Samadaya Sihura Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas.
- Subhaktiyasa, P. G., Numertayasa, I. W., Sumaryani, N. P., & Ketut, S. A. (2025). Uji Korelasi Dalam Penelitian Kuantitatif : Kajian Konseptual , Asumsi Statistik Dan Implikasi Paraktis. 10, 3297–3308.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.
- Suparyanto Dan Rosad. (2020). Perhitungan Besar Sampel Menggunakan Rumus Lemeshow. 5(3), 248–253.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Walangitan, O., Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Universitas, P., & Ratulangi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. 3(1).
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D’besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). 26(01),

105–122.

Undari Sulung, M. M. (2024). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls) Page 25. Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls), 5(2), 28–33.

Utami, A. A., Aulawi, H., & Basit, A. A. (2017). Analisis Faktor – Faktor Yang Membentuk Kepuasan Pelanggan Pada J & T Express Garut. 1–10.

Wiratna Sujarweni (2022). (2022). Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian Karyawan Swasta: Studi Kasus Di Bandar Lampung.

