

DAFTAR PUSTAKA

- Aljohani, K. (2024). The Role of Last-Mile Delivery Quality and Satisfaction in Online Retail Experience: An Empirical Analysis. *Sustainability*, 16(11), 4743. <https://doi.org/10.3390/su16114743>
- Anggraeni, O. D. (2025a). Analisis Komparatif Kualitas Pengiriman J&T Express dan JNE di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis, Logistik Dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 5(2), 77–88. <https://doi.org/10.55122/blogchain.v5i2.1699>
- Anggraeni, O. D. (2025b). Analisis Komparatif Kualitas Pengiriman J&T Express di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Bisnis, Logistik Dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 5(2), 77–88. <https://doi.org/10.55122/blogchain.v5i2.1699>
- Anggraeni, O. D., Septianti, E. P., & Siregar, B. W. S. (2024). Pengaruh Tarif dan Kecepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan E-commerce. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2), 783–793. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2046>
- Assyari, R., Muhammad Iqbal Firdaus, Siti Maemunah, Okin Ringan Purba, & Veronica Veronica. (2025). Pengaruh Logistics Service Quality dan On-time Delivery terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction (Studi Pada PT Magenta Media). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 1306–1316. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i2.6842>
- AULIA, A. P., ARUM, R. M., & HARDIYANSYAH, H. (2024). THE INFLUENCE OF EASE OF USE, TRUST AND E-SERVICE QUALITY ON REPURCHASE INTENTION OF CARE & BEAUTY PRODUCT IN E-COMMERCE WITH E-SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE. *ICCD*, 6(1), 275–282. <https://doi.org/10.33068/iccd.v6i1.772>
- Ayu Wardhani, C., Sugianto, A., & Hermana, B. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik Menggunakan Structural Equation Model*.
- Ayu Wardhani, C., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik Menggunakan Structural Equation Model*.
- Ayuningtias, M. D., Tingkat, P., Pelayanan, K., Dalam, O. P., Putri, R. R., & Sahara, S. (2023). *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas*

- Dalam Transportasi Umum Transjakarta* (Vol. 2, Number 2).
- Aziza, M., Amril, B., Santosa, W., Dewayana, T. S., & Firani, A. (2025). The Effect of Logistic Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in E-commerce in Indonesia: A Study on Generation Z in Indonesia. In *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* (Vol. 8, Number 3).
- Azwar, S. (2022). *Penyusunan skala psikologi edisi 2*.
- Cecep Ramdani, Muhammad Kosim, & Adibah Yahya. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Ketepatan Waktu dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cikarang Selatan. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 5(2), 144–155. <https://doi.org/10.55606/jaemb.v5i2.6343>
- Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). PERBANDINGAN UJI GLEJSER DAN UJI PARK DALAM MENDETEKSI HETEROSKEDASTISITAS PADA ANGKA KEMATIAN IBU DI PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2020. *Jurnal Ners*, 7(1), 793–796. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.14069>
- Fitriani, H. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Logistik, Fasilitas Pengiriman Barang, dan Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Langgan*. 1(2). <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2>
- Gaudenzi, B., Confente, I., & Russo, I. (2020). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: a qualitative comparative analysis approach. *The TQM Journal*, 33(1), 125–140. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0088>
- Gaudenzi, B., Confente, I., & Russo, I. (2021). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: a qualitative comparative analysis approach. *TQM Journal*, 33(1), 125–140. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2020-0088>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2012). *Basic Econometrics (5th ed.)*.
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). ANALISIS PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN LOGISTIK JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE). *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>

- Hati Wahyu Shinta, & Juliat Aisyah. (2019). ANALISIS PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN LOGISTIK JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* , Vol. 7.
- Kotler, P. , & K. K. L. ,. (2016). *Marketing Management*.
- Kumala Dewi, N., Ariffien, A., & Dwi Sparingga, E. (2023). Model Logistic Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Stuctural Equation Modelling Pada Kantor POS Kotabumi. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 204–209. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.440>
- Machali, I. (2021). *Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif)*.
- Maesazshandy, D., & Tohir, M. (n.d.). *Pengaruh Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Multimoda*. <https://doi.org/10.38035/jstl.v3i1>
- Nugroho, W. A., Refanggi, S., & Pradana, W. (n.d.). *THE EFFECT OF LAST-MILE DELIVERY AND E-COMMERCE (B2C) LOGISTICS SERVICES ON MEETING CUSTOMER NEEDS AND SATISFACTION DURING THE PANDEMIC*. Retrieved <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- Peterson, R. A. (1994). *A meta-analysis of Cronbach's coefficient alpha*.
- Rangkuti, A. A. (2017). *Statistika inferensial untuk psikologi dan pendidikan*.
- 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>
- Ricardianto, P., Parlindungan Sitorus, P., Rachmat Nugroho, W., & Ardiansyah, I. (2024). *The Effect of E-Tracking, Logistics Service Quality and Complaint Handling on Customer Satisfaction (Case Study at JNE EXPRESS)*. <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- Rima Meidyana Firdhausa, Imam Baihaqi, & Dewie Saktia Ardiantono. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Last-Mile Logistic pada JNE Express. *JURNAL*

TEKNIK ITS, 10.

- Salahudin, M., Suryanto, A., Kuncoro³, B. N., Putri, D., Industri, T., & Informasi, S. (2024a). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta. In *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology* (Vol. 5, Number 1). <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/imtechno>
- Salahudin, M., Suryanto, A., Kuncoro³, B. N., Putri, D., Industri, T., & Informasi, S. (2024b). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta. In *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology* (Vol. 5, Number 1). <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/imtechno>
- Salma Hafizha, Abdurrahman, & Hanifa Sri Nuryani. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *JURNAL MANAJEMENDAN BISNIS*, 2.
- Santika, A. A., Saragih, T. H., & Muliadi, M. (2023). Penerapan Skala Likert pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Menggunakan Random Forest. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(3), 405. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3.62086>
- Shaumi, F. Z., & Cahyadi, E. R. (2022). Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Logistik Pada JNE dan J&T Express di Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.939>
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 84–93. <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Suhendar Rahmawan Bagus. (2026). KAJIAN LITERATUR INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN LAST MILE DELIVERY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN KURIR DI INDONESIA. *Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi, Volume 25*.
- Viandrayani Aziz, E., Agustin, R., Hendro, J., Giska Pratiwi, R., Soegara, Z., & Susi Susilawati Sugiana, N. (2025). A Computational And Statistical Assesment of Service Quality Dimensions Affecting Customer Satisfaction In

The Logistic Sector. *MALAYSIAN JOURNAL OF COMPUTING AND APPLIED MATHEMATICS*, 8(2).

<https://doi.org/10.37231/myjcam.2025.8.2.159>

Wardhana, M. W., Shintia, N., Novyanti, R., Yunida, R., & Permanasari, L. (2022).

KUALITAS PELAYANAN JASA EKSPEDISI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA J&T EXPRESS CABANG LANDASAN ULIN.

Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan, 4(2), 131.

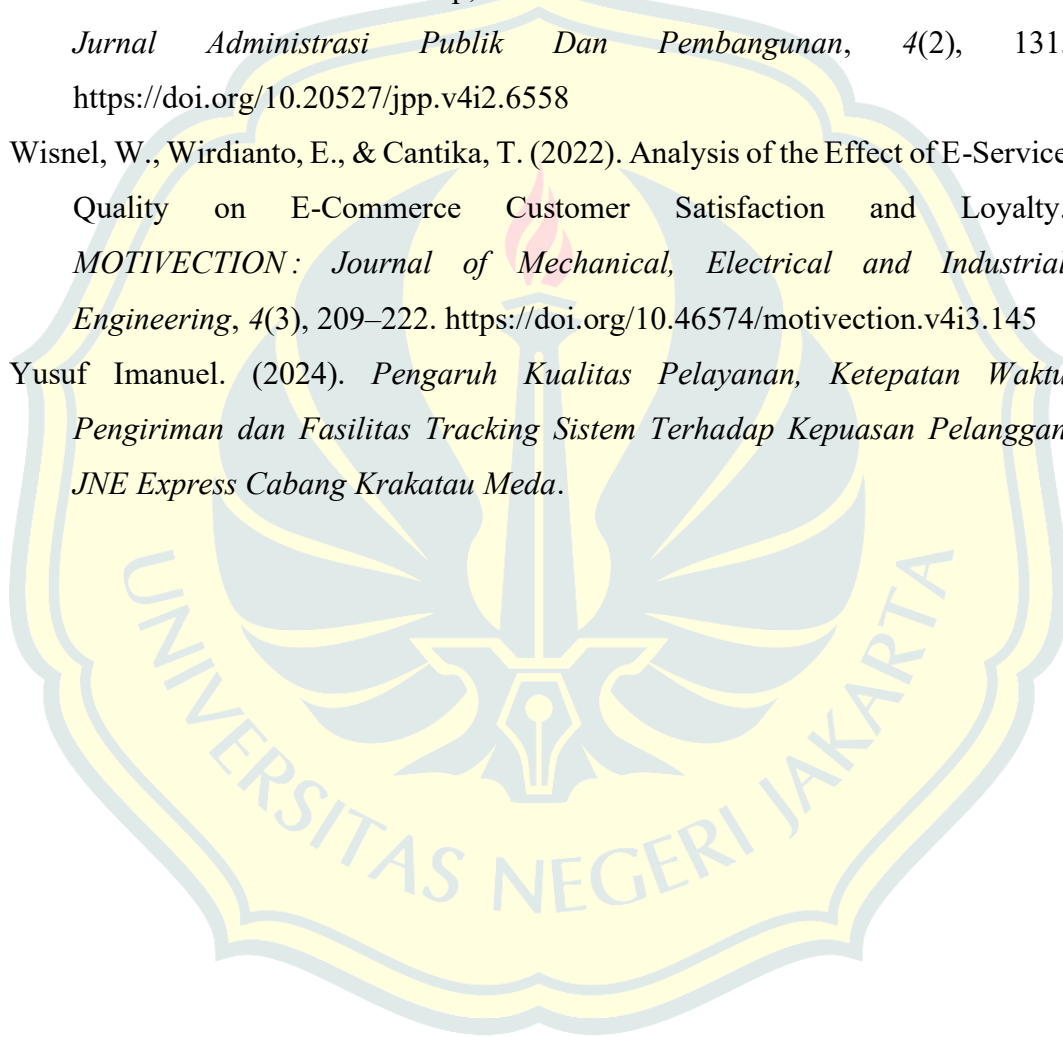
<https://doi.org/10.20527/jpp.v4i2.6558>

Wisnel, W., Wirdianto, E., & Cantika, T. (2022). Analysis of the Effect of E-Service

Quality on E-Commerce Customer Satisfaction and Loyalty.

MOTIVECTON: Journal of Mechanical, Electrical and Industrial Engineering, 4(3), 209–222. <https://doi.org/10.46574/motivecton.v4i3.145>

Yusuf Imanuel. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Cabang Krakatau Meda.*



Intelligentia - Dignitas