

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Amrulloh, Haris, Auliyaa, P., & Timotius, K. (2021). The Influence of Buying Interest and Service Quality on Customer Satisfaction of Goods Delivery Services JNE Gading Griya Branch during the Covid-19 Pandemic in 2021. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 4, 556–567.
- Arief, M., Sunarti, & Suyadi, imam. (2017). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Komitmen Merek Terhadap Loyalitas Merek (Survei pada Warga Kelurahan Penanggung Konsumen Produk Aqua di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 44(1), 144–153.
- Ariesta, N. M. S., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt. Sicepat Ekspres Denpasar. *Jurnal Emas*, 3(11), 1–10
- Azhari, A., Modding, B., Labbase, I., & Plyriadi, A. (2020). The Effect of Quality of Service, Image, and Business Ethics on Satisfaction and Loyalty of Patients in Hospitals in Makassar City. *International Journal of Management Progress*, 1(2), 1–22. <https://doi.org/10.35326/ijmp.v1i2.558>
- Candrianto, S. M. P. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Dinisari, M. C. (2021). *Hasil Survei, Seperti Ini Tren Jasa Kurir Pilihan Konsumen Selama Pandemi*. Harianjogja. <https://ekbis.harianjogja.com/read/2021/02/07/502/1063020/hasil-survei-seperti-ini-tren-jasa-kurir-pilihan-konsumen-selama-pandemi>
- Fadhilah, M., Hutami, L. T. H., Chasanah, I. (2021). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Pos Indonesia. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 20(2), 242–251.
- Feti Fatimah, Yova Ferdiansa, R., & Gunawan, Y. (2022). Pengaruh Brand Image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE Cabang Tegal Besar. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta*, 1(2), 73–84. <https://doi.org/10.47134/trilogi.v1i2.14>
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. CV. Penerbit Qiara Media.

- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Square Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0* (2nd ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoyo, D. (2021). The Effect of Corporate Image, Location, Price and Service Quality on Customer Satisfaction of J&T Express Delivery Services. *Journal of Marketing and Business Research*, 1(1), 25–38.
- Haudi, Handayani, W., Musnaini, Suyoto, Y. T., Prasetyo, T., Pital-Oka, E., Wijoyo, H., Yonata, H., Koho, I. R., & Cahyono, Y. (2022). The effect of social media marketing on brand trust, brand equity and brand loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 961–972. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.1.015>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Maftuchach, V., & Kusnuranti, A. L. (2021). The Effect Of Brand Image On Customer Satisfaction Through Quality Of Courier Services During The Covid-19 Pandemic In Indonesia (SAP Express Depok Case Study). *International Journal of Social and Management Studies (Ijosmas)*, 2(6), 29–39.
- Mahatma, P. F. H., & Dermawan, R. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4).
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. J. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *EMBA*, 10(4), 44–55.
- Maulana, A., Pebriyanti, E., Depiana, E., Wardani, E. E., Alfiani, E., & Ayenero, D. (2019). Influence of Service Quality To Customer Satisfaction PT. Pos Indonesia Karawang Branch. *Journal of Management and Business*, 18(1).
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ovita, A., Pradana, M., & Nugraha, D. W. (2021). The Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Loyalty during COVID-19 Pandemic: Moderating Effect of Customer Satisfaction. *International Journal of Mechanical Engineering*, 6(3), 193–197

- Rahayu, S. (2021). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap Dan Loyalitas Pembelian*, CV. Adanu Abimata, 17–20
- Rauf, N., Kamase, J., & Dewi, R. (2019). Pengaruh Kepercayaan Merek, Citra Merek, Kualitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Merek. *CESJ: Center Of Economic Students*, 2(3), 189–203.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. CV. Budi Utama.
- Rianto, J. (2023). *Semua Tentang Merek*. Nas Media Pustaka.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Trussmedia Grafika.
- Sakinah, N. L., & Suhardi, D. (2018). Citra Merek, Kepercayaan Merek Dalam Mewujudkan Loyalitas Merek Produk Aqua. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 1(1). <https://doi.org/10.25134/ijsm.v1i1.839>
- Sari, T. V. A. A., & Ernestivita, G. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Harga Terhadap kepuasan pengguna jasa J&T express gatot subroto nganjuk. Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi, 6(1), 997–1006.
- Sherly, Riesso, A. S., Hendrayani, E., Febrianty, Bagenda, C., & Fajar Satria. (2022). *Manajemen Merek*. Media Sains Indonesia.
- Siregar, M. K. S. (2020). Pengaruh Citra Merk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 1.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiarti, L. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Pos Indonesia (Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Kebon Jeruk). *Conference on Economic and Business Innovation*, 1(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2021). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press (pp. 1–182). Umsida Press.

- Sutriyono, Tannady, H., Santoso, M. H., Karman, A., & Jayanto, I. (2022). Analisis Peran Service Quality, Harga Dan Brand Image Terhadap Customer Satisfaction Jasa Pengiriman JNE. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 4071–4080.
- TopBrandAward.com. (2022). *Komparasi Brand Indeks*. Retrieved February 10 2023, from [https://www.topbrand-award.com/komparasi\\_brand/bandingkan?id\\_award=1&id\\_kategori=25&id\\_subkategori=583](https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=25&id_subkategori=583)
- Widi, S. (2022.). *Sederet Jasa Ekspedisi Belanja Online Favorit Konsumen Indonesia*. DataIndonesia.id. Retrieved February 8, 2023 from <https://dataindonesia.id/Digital/detail/sederet-jasa-ekspedisi-belanja-online-favorit-konsumen-indonesia>