

DAFTAR PUSTAKA

- Achwanda, A. F. (2024). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN VIDIO MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI DKI JAKARTA*.
- Agustina, D., & Suyatno, D. F. (2024). *Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile*. <https://finansial.bisnis.com>
- Aldatmaz, B., Sever, C., Pehriz, B., Çalışkan, A., & Çetiner, B. (2021). Parcel Delivery Service Quality Assessment. *Lecture Notes in Mechanical Engineering*, 975–988. https://doi.org/10.1007/978-3-030-62784-3_81
- Alfatih, A. (2016). *Buku Panduan Praktis Penelitian Deskriptif Kuantitatif*.
- Alsabbagh, A. A. A. (2023). EVALUATING THE QUALITY OF DELIVERY SERVICE FROM THE CUSTOMER’S POINT OF VIEW USING THE IMPORTANCE-PERFORMANCE MATRIX. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.1742>
- Anugrah, P. R., Hanoum Farah Chalida, Satmoko Nugroho Djati, Muyasyaroh, Tomahuw, R., Anggraini, R. I., Manik, E., Satyanegara, D., Murti, A., Dewi, I. C., Ganika, G., Baali, Y., Koni, A., & Manurung, H. E. (2023). *manajemen kualitas*.
- Ayatullah, A., & Sultan Ageng Tirtayasa, U. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Experiential Marketing Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. JNE Kota Serang)*. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v7i2.22711>
- Beritanasionalupdate. Data BPS dan Marketplace Tunjukkan Daya Beli Masyarakat Terjaga. Diakses 13 September 2025, dari <https://beritanasionalupdate.com/news/details/295/data-bps-dan-marketplacetunjukkan-daya-beli-masyarakat-terjaga>
- Bordoloi, Sanjeev., Fitzsimmons, J. A. ., & Fitzsimmons, M. J. . (2023). *Service management : operations, strategy, information technology*. McGraw Hill.
- CNBC INDONESIA. (2025). 229,4 Juta Warga RI Sudah Terhubung Internet, Ini Data Terbaru 2025 Diakses 13 September 2025, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20250806142256-37-655596/2294-juta-warga-ri-sudah-terhubung-internet-ini-data-terbaru-2025>

- Danianto, F. (2022). *PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN (SERVICE QUALITY) PADA LAYANAN KURIR MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN SERVICE BLUEPRINT (STUDI KASUS JNE CABANG REMBANG)*.
- Databoks. (2022). YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen. Diakses 28 Oktober 2025, dari <https://databoks.katadata.co.id/layanan-konsumenkesehatan/statistik/a323f56181c8316/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisipaling-banyak-dikeluhkan-konsumen>
- DATAREPORTAL. (2025). Digital 2025: Global Overview Report. Diakses 13 September 2025, dari <https://datareportal.com/reports/digital-2025-globaloverview-report>
- Desri, S., Fitiriandi, Yollanda, F., & Zulfitri, V. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Di Kota Payakumbuh*.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, Aiman, U., Taqwin, Jannah, M., Hasda, S., & Sari, M. E. (2021). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. <http://penerbitzaini.com>
- Fiqri, D., Dewi, R., Januarita, D., Kusuma, A., Diovianto,), Rakhmadani, P., Fikri, D., & Rakhmadani, D. P. (2023). *Analisis Minat Dan Perilaku Penggunaan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode Unified Theory Of UTAUT 2*.
- Fitria Aini, N., Darmansyah, D., Apriyono, R., Prastyo, Y., Pelita Bangsa, U., Kunci, K., Pelanggan, K., Pengiriman, L., Pelayanan, K., & Waktu, K. (2025). LITERATURE REVIEW: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN PENGIRIMAN BARANG. In *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)* (Vol. 2).
- Goodstats. Nilai Transaksi E-Commerce Indonesia Capai Rp487 Triliun pada 2024. Diakses 13 September 2025, dari <https://goodstats.id/article/nilai-transaksi-ecommerce-indonesia-capai-rp487-triliun-pada-2024-Vqv7l>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- Ingrid Pradina, A., Trisya Almira, B., Putri Khalistia, N., & Sahara, S. (2023). The Impact Of Increasing E-Commerce Business In The Development Of Graha Trans Logistics Transportation Quality. *Rawamangun Muka Raya*, 1(3), 13220.
- Jusufbašić, A., & Stević, Ž. (2023). Measuring Logistics Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Intelligent Management Decision*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.56578/jimd020101>

- Kartika, W., Dharmayanti, I., Munandar Eko Pratomo, H. N., Fatma, E., Ahmadi, B., Sugiarto Wiyono, A., Hayati, D., Ananda, N., Tirtana Siregar Trisna Yuniarti, M., Jayawati, D., & Wandita Rini Hendi Dwi Hardiman Editor Juli Astuti Amrin Rapi, M. (2021). *SEKILAS MANAJEMEN LOGISTIK Hak Cipta Buku Kemenkum dan HAM Nomor : 0000*. <http://insaniapublishing.com>
- Kelly, L., & Asrah, N. M. (2022). Survey on Customer Satisfaction Towards Courier Services in Johor. *Sciences and Technology*, 2(2), 186–196. <https://doi.org/10.30880/ekst.2022.02.02.020>
- Kusmiati, M. (2024a). *MANAJEMEN OPERASIONAL JASA 4.0*. <https://www.researchgate.net/publication/384253474>
- Kusmiati, M. (2024b). *MANAJEMEN OPERASIONAL: Revolusi Digital dalam Manajemen Operasional dari Teori ke Praktik*. <https://www.researchgate.net/publication/383580782>
- Monoarfa, M. A. S., Sulistiowati, W. N., Budiarti, S., Darmawan, E. D., Rahayu, N., Trisilia, M., Widyawati, R., Razak, M., Gayatri, I. G. A. S., Ahmadi, & Sadikin, M. R. (2024). *PRINSIP-PRINSIP MANAJEMEN OPERASI*.
- Nansi, M. R., & Triwibowo, Y. R. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMILIHAN JASA PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS PADA DPL TRANSLOGISTICS). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2).
- Nengsi, K. W., Budiman, R., & Djanggu, N. H. (2024). PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JNE KENDAWANGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). In *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System* (Vol. 8, Issue 2). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/editor/issueToc/2388-108->
- Oktaviana, I., & Widiyawati, S. (2025). *INDONESIA (PERSERO) MOJOKERTO MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN ANALISIS IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) EVALUATION OF PACKAGE DELIVERY SERVICE QUALITY AT PT POS INDONESIA (PERSERO) MOJOKERTO USING THE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) APPROACH AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*.
- Pasaribu, B. S., Aji, R. H. S. A., & Herawati, A. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN*. www.mediaedupustaka.co.id

- Pratama, Y. F., & Suhartini. (2024). *Integrasi Metode Servqual dan Design For Six Sigma untuk Peningkatan Layanan Jasa (Studi Kasus Berkat Jaya Ekspedisi Surabaya-Madura)*.
- Sadi, Nursubiyantoro, E., & Lucitasari, D. R. (2022). *PENGENDALIAN KUALITAS PRODUK INDUSTRI JASA*.
- Saleh, S. (2016). *Administrasi Perbekalan/Logistik Penulis: Desain sampul dan Tata Letak*.
- Siahaan, A. W., Narga, I., Sitompul, G., Winnetou, N. Z., Lefrans Purba, M., Saragih, M. P., Siagian, R., Rahmadsyah, A., & Ekonomi, F. (2024). *ANALISIS FAKTOR YANG PALING MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MEMILIH JASA EKSPEDISI ANALYSIS OF THE FACTORS THAT MOST INFLUENCE CUSTOMER DECISIONS IN CHOOSING EXPEDITON SERVICE*. <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic>
- Siswati, E., Iradawaty, S. N., & Imamah, N. (2024). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN IMPLEMENTASINYA PADA PERUSAHAAN KECIL PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Siti Sarah, Mp. (2021). *PENGEMBANGAN INSTRUMEN ANGKET*.
- Sofiyannurriyanti, & Saputra, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh. *Jurnal Sistem Teknik Industri (JSTI)*, 23(1), 82–96. <https://doi.org/10.32734/jstiv23i1.4773>
- Suharyati, Utami, K., & Supriadi, Y. N. (2023). Customer Satisfaction Analysis of Service Quality Bank, Fintech, Cooperative with CSI and IPA Methods. *Quality - Access to Success*, 24(193), 140–153. <https://doi.org/10.47750/QAS/24.193.16>
- Sundari, E., & Hanafi, I. (2024). *1. Buku Strategi Pemasaran*.
- Suryanto, M. H. (2016). *SISTEM OPERASIONAL MANAJEMEN DISTRIBUSI*.
- Suseno, & Permana, I. A. (2022). *ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION INDEX TERHADAP KINERJA J&T EXPRESS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS J&T EXPRESS BANJAR*.
- SZYDELKO, M., & WOŹNY, M. (2023). MEASURING THE QUALITY OF LOGISTICS SERVICES FOR INDIVIDUAL CUSTOMERS USING THE SERVQUAL METHOD WITH AN EXEMPLARY COMPANY FROM THE CEP INDUSTRY. *Humanities and Social Sciences Quarterly*, 30(3), 153–162. <https://doi.org/10.7862/rz.2023.hss.34>

- Tambajong, J. E., Tampi, J. R. E., Rogahang, J. J., Administrasi, J. I., & Bisnis, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen J&T Express Bahu* (Vol. 4, Issue 2).
- Tanisri, R. H. A., & Istiqomah. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT JALUR NUGRAHA EKAKURIR KRANJI*.
- Tapu, K. F. N. (2024). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus: PT. Paxel Metro Bandung)*.
- Tarumingkeng, R. C. (2024). *MANAJEMEN KUALITAS TOTAL (TQM)*.
- TOP BRAND AWARD. Bagaimana Penilaian Bagi Merek Dalam Survei Top Brand?. Diakses 12 Desember 2025, dari <https://www.topbrandaward.com/article/detail/bagaimana-penilaian-bagi-merek-dalam-survei-topbrand>
- TOP BRAND AWARD. Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap. Diakses 12 Desember 2025, dari https://www.topbrand-award.com/top-brandindex/?tbi_year=2023&tbi_index=topbrand&type=subcategory&tbi_find=jasa%20kurir
- Wahyuni, D. U., & Mochammad, F. M. (2024). *PENGARUH INSENTIF, DISIPLIN KERJA, DAN PENGEMBANGAN KARIER TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEGAWAI NINJA XPRESS Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.
- Wardhana, A. (2024a). *Importance Performance Analysis (IPA)*. <https://www.researchgate.net/publication/385077839>
- Wardhana, A. (2024b). *PENGUKURAN SERVICE QUALITY*. <https://www.researchgate.net/publication/384660703>
- Widowati, I., Kharisma Ika, P., & Hermawan, A. (2023). ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG DENGAN METODE SERVQUAL DI PT SICEPAT EKSPRES CAMPAKA PURWAKARTA. *Journal of Management and Industrial Engineering*, 2(1).
- Widyamurti, O., & Wianti, W. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Menggunakan Metode Servqual Pada PT Berkah Miranta Kargo Jakarta*.
- Wijaya, T. (2019). *MANAJEMEN KUALITAS JASA : Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed.).

- Yasra, R., Tri Widodo, T., & Imanda Putra, P. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Agustus 2021* |, 5(ISSN), 2597–8950. <https://doi.org/10.36352/jik.v5i2>
- Zulfikar, R., Permata Sari, F., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Annisa, S., Budi Kusumawardhani, O., Mutiah, atul, Indrakusuma Linggi, A., & Fadilah, H. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF (TEORI, METODE DAN PRAKTIK)*. www.freepik.com