

DAFTAR PUSTAKA

- Aghajanzadeh, M., Aghabayk, K., Esmailpour, J., & De Gruyter, C. (2022). Importance – Performance Analysis (IPA) of metro service attributes during the COVID-19 pandemic. *Case Studies on Transport Policy*, 10(3), 1661–1672. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.06.005>
- Akıl, S., & Urgan, M. C. (2021). E-Commerce Logistics Service Quality: Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 20(1), 1–19. <https://doi.org/10.4018/JECO.292473>
- Akseptori, R., Prihandono, M., Maulana, D., & Ningsih, L. M. (2025). Customer Satisfaction: Between Expectation and Reality of Service Quality in Container Depot, Surabaya: Kepuasan Pelanggan: Antara Harapan dan Kenyataan Kualitas Layanan di Terminal Kontainer, Surabaya. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, 11(2), 409–420. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v11i2.2072>
- Arabelen, G., & Kaya, H. T. (2021). Assessment of logistics service quality dimensions: A qualitative approach. *Journal of Shipping and Trade*, 6(1), 14. <https://doi.org/10.1186/s41072-021-00095-1>
- Arifin, M., Arini, R. W., Herdianto, B., & Muliati, K. P. (2022). Application of Good Logistics Practices to Export-Oriented SMEs through Export Regulation Applications. *OPSI*, 15(2), 293. <https://doi.org/10.31315/opsi.v15i2.8242>
- Arifin, S. B., & Anshar, M. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung pada Pasar Kamu Pantai Labu. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 5(4), 176–183. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v5i4.1183>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN: (EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION). *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Solusi*, 21(3), 290–299. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7079>
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, R., & Aisafitri, A. (2025). *KUALITAS PELAYANAN DALAM MENJAMIN KEPUASAN PELANGGAN*. CV WIDINA MEDIA UTAMA. <https://repository.penerbitwidina.com/publications/617893/>
- BPS. (2024). *Ekonomi Indonesia Triwulan III-2024 Tumbuh 1,50 Persen (Q-to-Q)*. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/11/05/2382/ekonomi-indonesia-triwulan-iii-2024-tumbuh-1-50-persen--q-to-q-.html>

- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Elia Cahyani, Tazkiyyah Nururrohmah, Cindy Firstiananda Deka, & Mohamad Zein Saleh. (2024). The Role of Service Quality in Building Customer Satisfaction: A Literature Review. *Journal of Management and Creative Business*, 2(4), 192–205. <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v2i4.3300>
- Firdaus, F. (2020). APLIKASI METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) UNTUK ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA MODA TRANSPORTASI BUS AKDP DAN AKAP PADA TERMINAL TYPE B (STUDI KASUS PADA TERMINAL CARUBAN – KABUPATEN MADIUN). *Develop*, 4(1), 63–84. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i1.2277>
- Firdausy, C. M. (2021). *Memajukan Logistik Indonesia yang Berdaya Saing*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (Eighth edition). Cengage.
- 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>
- Helmy, M. S., Naufalia, V., Wilandari, A., & Windasari, V. (2023). *Strategy for Improving Community Services Regarding Public Services in Lambangsari Village Government Based on Minimum Service Standards and Service Quality*. (6).
- Hendri, H., Sari, F. P., & Munajat, M. (2025). PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA KURIR DI KANTOR POS BATURAJA |. *Media Bina Ilmiah*. <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/1301>
- Husain, M. A., Widada, D., & Pawitra, T. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Logistic Service Quality (Studi Kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 379. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22171>
- Imelda, P., Tedjakusuma, A. P., & Setyawan, A. B. (2024). The Effect of Logistic Service Quality on Customer Satisfaction of PT. Global Jet Express (J&T Express). In W. R. Murhadi, D. Anandya, N. K. Darmasetiawan, J. Dyah Trisnawati, P. A. Mahadwartha, & E. Tandelilin (Eds.), *Proceedings of the 20th International Symposium on Management (INSYMA 2023)* (Vol. 256,

pp. 413–421). Atlantis Press International BV.
https://doi.org/10.2991/978-94-6463-244-6_60

- Indah, D. R., Maulida, Z., & Amanda, M. R. (2018). *Pengaruh Serviscape terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa*. (2).
- Juwita, A., Restuti, S., & Noviasari, H. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Menggunakan Variabel Logistic Service Quality (LSQ). *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(3), 636–650. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2022.02.3.07>
- Kamaluddin, L. A. (2023). *PENGARUH LOGISTIC SERVICE QUALITY, REPUTASI PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT JASA PRIMA LOGISTIK*.
- Khairi, L. I., & Cahyadi, E. R. (2023). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pengguna JNE dan J&T Express di Jabodetabek: The Effect of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty on JNE And J&T Express Users in Jabodetabek. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 671. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.671>
- Khasanah, U. U., & Mahendri, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjungan Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 22(1), 85–96. <https://doi.org/10.32639/fokbis.v22i1.384>
- Mella Wulandari & Widya Setiafindari. (2023). Upaya Pengendalian Mutu Produk Menggunakan Metode Statistical Process Control Dan 5W+1H Di PT. Mitra Rekatama Mandiri. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 2(3), 245–256. <https://doi.org/10.55606/juprit.v2i3.2341>
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics Service Quality as a Segment-Customized Process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.18390>
- Panggabean, F. E., Warni, Z., & Aminus, R. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA PALEMBANG. *Jurnal Siguntang*, 3(2), 77–87.
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Ping, C. P., Zai, I., Jecki, J., Angeline, A., Susanti, S., Setiawan, A. N., & Febriyanti, D. (2022). Analisis Kinerja Logistik PT. Batara Indah Mulia Ke Luar Negeri. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 13(2), 187–198. <https://doi.org/10.47927/jikb.v13i2.351>
- Pradana, G. W., Meirinawati, Tauran, & Falaq A. A., M. N. (2022). Importance-Performance Analysis (IPA) on the Service Quality of Suroboyo Trans Semanggi Bus in Indonesia. *SHS Web of Conferences*, 149, 03015. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214903015>

- Rahman, N. I. A., Mursidi, A., Suanda, J., & Sarifuddin, N. A. A. (2024). Securely Delivered: Enhancing Customer Commitment Through Quality of Third-Party Service Logistics for Online Retail Platform. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 33(1), 228–254. <https://doi.org/10.60016/majcafe.v33.09>
- Rosyada, Z. F., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). *ANALISIS LOGISTIC SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN JASA PENGIRIMAN JNE EXPRESS*.
- 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>
- Skurpel, D., Wodnicka, M., & University of Lodz, Faculty of Economics & Sociology, Department of Logistics & Innovations. (2023). Reverse logistics of e-commerce as a challenge for the cep industry. *Scientific Papers of Silesian University of Technology. Organization and Management Series*, 2023(170), 457–480. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2023.170.29>
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA.
- Suryaningsih, L. (2021). Peranan Asuransi Dalam Pengiriman Barang Impor Menggunakan Air Freight Forwarding. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 17(2), 111–123. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v17i2.64>
- Taqdirul Alim, Zufriah, D., & Muhammad Isnaini Fathoni. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 12(1), 66–74. <https://doi.org/10.54131/jbma.v12i1.215>
- Tarigan, A. S., Ginting S, E. S., Alamsyah, N., & Kurnia, T. E. (2025). *Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perusahaan Penyedia Jasa K3 PT. XYZ Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 5(2).
- Usadha, I. D. N., & Sucandrawati, A. S. (2024). IMPLEMENTASI METODE WEBQUAL PADA KUALITAS PELAYANAN WEBSITE GRAB. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 7(1), 180–189. <https://doi.org/10.47532/jis.v7i1.995>
- Verdianto, V., & Muspawi, M. (2025). STUDI LITERATUR: DAFTAR PUSTAKA DALAM PEMBUATAN KARYA ILMIAH. *Jurnal Kepemimpinan Dan Pengurusan Sekolah*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.34125/jkps.v10i1.372>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). *Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis*

Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti.

Yanuar, A., & Bisma, B. H. (2025). *PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS KPRK TULUNGAGUNG*. 15.

Yulianto, E., & Wulandari, A. (2025). DAMPAK PERKEMBANGAN E-COMMERCE TERHADAP INDUSTRI JASA TRANSPORTASI DAN LOGISTIK DI ERA DIGITAL. *Jurnal Pengabdian Indonesia (JPI)*, 1(2), 352–365. <https://doi.org/10.62567/jpi.v1i2.724>