

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z., Poniwati, A., & Negoro, B. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Go-Jek di Surabaya. *Jurnal Manajemen Branchmark*, 3(3), 826– 837.
- Adianto. (2018). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Aminah, Rafani, Y., & Hariyani. (2017). *Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)*. 17(September), 49–61.
- Dimiyati, M. (2018). *Pendekatan Hayati: Strategi Pemasaran Untuk Hadapi Persaingan Yang Dinamis : Hayati Approach: a Marketing Strategy For Dynamic Competition*. Mitra Wacana Media.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono, & Diana, A. (2015). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono, & Diana, A. (2016). *PEMASARAN, Esensi & Aplikasi*. Andi Publisher.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian MANAJEMEN*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan PARTIAL LEAST SQUARE (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Lisnasari, N., Rudi, A., & Pratiwi, D. (2016). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu dan tarif pengiriman barang atau jasa terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (Jipmb)*, 13(November), 33–41.
- Manap, H. A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. PT Grasindo.

- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. LaksBang PRESSindo.
- Pane, S. F., Fadillah, M. D., & Zamzam, M. (2020). *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online*. Kreatif Industri Nusantara.
- Poniman, B., & Choerudin, A. (2017). *Manajemen pemasaran*. Deepublish.
- Pramana, H. W. (2005). *Aplikasi Penjualan Berbasis Access 2003*. PT Elex Media Kompetindo.
- Sakti, B. J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi pada J & T Express Kota Semarang ). *Journal of Manajemen*, 7, 1–9.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>
- Sudaryana, B. (2017). *Metode Penelitian*. CV BUDI UTAMA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. ALFABETA, CV.
- Sutarman. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Logistik*. PT Refika Aditama.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Andi Publisher.
- Virgo Simamora, E. S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Tracking System Berbasis Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Resiko Konsumen Pada Produk Jne Cilincing. *Media Manajemen Jasa*, 4(1), 15–29.