

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, G. N. dkk. (2020). Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty PT Meratus Samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4, 84–94.
- Avkiran, & Ringle. (2018). *Partial Least Squares Structural Equation Modelling: Recent Advances in Banking and Finance*. Springer International Publishing.
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty : Experience from Dashen Bank Adigrat area Branch. *Index Copernicus Value*, 7(9), 101–105. <https://doi.org/10.21275/ART2019892>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020*, 1–146. <https://apjii.or.id/survei>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS) (Ed. 4)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Harahap, D. A. (2018). Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(2), 193–213. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.009.2.02>
- Hartono, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Toko Kalimas. *Agora*, 6(2), 1–5.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Amos Lisrel PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Harimurti, S. T. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Citra Perusahaan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Pengiriman JNE. *Jurnal Riset Bisnis*, 5, 86 – 98.
- Herry. (2019). *Manajemen Pemasaran (D. S, ed.)*. PT Grasindo.
- Jani, yahya. dkk. (2019). Service Convenience and Service Quality to Customer Satisfaction among the Shipping Expeditions. *SHS Web of Conferences*.
- JMH, A. A. I. S. dkk. (2020). Service Quality, Customer Satisfaction, and Company Image towards Customer Loyalty At Pt. Gajah Gotra Bali. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 11, 21884–21898.
- Loebis, P. H., & Sueni, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4, 330–345.
- Laksana, D. H., & Yudhiantoro, D. (2020). *Effect of Service Quality and Company Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta. ICBEEM 2019*, 187–192. <https://doi.org/10.5220/0009960601870192>

Muhammad Dafa, 2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA EKSPEDISI JNE EXPRESS**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

- Lestari, E. V. (2021). *10 Perusahaan Ekpedisi Terpopuler di Indonesia, yang Mana Langganannya? Cekaja.Com*. Diakses 1 September 2021, dari <https://www.cekaja.com/info/perusahaan-ekspedisi-terpopuler-di-indonesia>
- Mahsyar, J. H. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 3(2). <https://doi.org/10.25134/ijsm.v3i2.3898>
- Mahfudz. Sakti, B. J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal of Management*, 7, 1–8.
- Maulfi, R. A. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Kota Gresik. 41–48.
- Pusporini, dkk. (2021). Analisis Keputusan Pembelian pada Pengguna Aplikasi Gojek Fitur Gofood. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1744–1758.
- Rastini, N.M. Novandy, M. I. (2018). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Usaha Ekspedisi Tiki di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7, 412–440.
- Setiawan, E. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir JNE, Agen Jasafa Jatiasih, Bekasi, Jawa Barat. *Jurnal Transparansi*, 1, 166–178.
- Sitio, V. S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman PT. Tiki. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 9.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian: kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ed.27). Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, dan Strategi* (Ed.1). ANDI.
- Wahyuni, D., & Rofiah, C. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>