

DAFTAR PUSTAKA

- Kompas.com*. (2021, Agustus 13). Retrieved Juli 25, 2022, from Semester I-2021, Jasa Logistik Ekspres Tumbuh 30 Persen:
<https://money.kompas.com/read/2021/08/13/213232426/semester-i-2021-jasa-logistik-ekspres-tumbuh-30-persen?page=all>
- Aditya, M., & Kusumadewi, N. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(9), 5061-5087.
- Annisa, & Dwiyanto, B. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR (Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang). *Diponegoro Journal of Management Vol. 10, No.3*, 1-12.
- Apriliani, D., Baqiyyatus, N., Febila, R., & Sanjaya, V. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada member card. *e-journal widyamataran*, 20-30.
- Ariyanto, A., & Amalia, R. (2020). PENGARUH KINERJA LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN JNE DI KOTA BANDA ACEH TERKAIT KETERLAMBATAN PENGANTARAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh (JIMMA) Vol. 10 No.2*, 19-37.
- Bajs, P. (2015). Tourist Perceived Value, Relationship to Satisfaction, and Behavioral Intentions: The Example of The Croatian Tourist Destination Dubrovnik. *Journal of Travel Research* 54(1), 122-134.
- baketrans.dephub.go.id. (2021, Juni 10). *Ketahanan Logistik di Tengah Pandemi Putarkan Ekonomi*. Retrieved Oktober 3, 2022, from Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan:
<https://baketrans.dephub.go.id/berita/ketahanan-logistik-di-tengah-pandemi-putarkan-ekonomi>
- Bisnis.com. (2022, Februari 21). *Persaingan Makin Sengit, Membedah Strategi Bisnis Logistik di Indonesia*. Retrieved September 3, 2022, from Bisnis.com:
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220221/98/1503146/persaingan-makin-sengit-membedah-strategi-bisnis-logistik-di-indonesia>

- Blut, M. (2016). E-service quality: development of a hierarchical model. *Journal of Retail* 92(2), 500-517.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing* Vol.37 Issue: 1, 278-302.
- Budiyono. (2021). PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMODERASI PENGARUH PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol. 5, No.4, 445-469.
- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2013). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. United Kingdom: Pearson Education.
- Haryati, S., & Susila, L. (2019). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di Pasar Tradisional Bekonang Sukoharjo). *Research Fair Unsri*, 3(1).
- Idnfinancials.com. (2020, Maret 20). *Volume Pengiriman Anteraja Naik 20% Dalam Dua Bulan Terakhir*. Retrieved September 16, 2022, from IDN Financials.
- Juwaini, A., Chidir, G., Novitasari, D., Iskandar, J., Hutagalung, D., Pramono, T., et al. (2021). The role of customer e-trust, customer e-service quality and customer e-satisfaction on customer e-loyalty. *International Journal of Data and Network Science*, 477-486.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management, 15th*. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lubis, F., Rahima, A., Umam, M. I., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi, dan Industri* Vol.16, No. 02, 25-31.
- Maimunah, S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITA RASA TERHADAP KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN. *E-Journal Umaha* Vol.01, No.02, 57-65.
- Mardikaningsih, R. (2021). PENCAPAIAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG MELALUI HARGA, EKUITAS MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN. *Jurnal Universitas Mayjen Sungkono*, 64-73.
- Mawaddah, H., & Trihudyatmanto, M. (2020). CUSTOMER SATISFACTION: DALAM HUBUNGAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY. *Jurnal of Social Sustainable Management (SSM)*, 11-21.

- Mulyana, A., & Ayuni, D. (2019). Modeling Service Quality: The Impacts of Visitor Loyalty on Culinary Tourism. *Review of Integrative Business & Economics Research, Vol. 8, Supplementary Issue 1*, 47-63.
- Ndoen, J. R., & Kusumadewi, N. W. (2019). PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH PERCEIVED VALUE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTSPOT WIFI.ID DI DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen Vol.8, No.1*, 7014-7043.
- Novandy, M., & Rastini, N. (2018). PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS: USAHA EKSPEDISI TIKI DI KOTA DENPASAR). *E-Jurnal Manajemen Unud*, 412-440.
- Nurhadi, & Azis, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KESETIAAN. *Jurnal Economia, Vol. 14, No.1*, 89-98.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer. *Journal of Retailing, Vol 64 (1)*, 12-37.
- Pradana, F. (2018). PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH PT FAC SEKURITAS DI YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol.9, No.2*, 193-202.
- Priansa, D. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Komputer*. Bandung : Alfabeta.
- Rabbi, C. P. (2021, Juli 7). *Katadata.co.id*. Retrieved Juli 25, 2022, from Industri Logistik Tumbuh 40% Selama Pandemi Covid-19: <https://katadata.co.id/safrezifitra/berita/60e6bc288f45c/industri-logistik-tumbuh-40-selama-pandemi-covid-19>
- Resika, Y., Wahab, Z., & Shihab, M. (2019). CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN CUSTOMER TRUST: IDENTIFIKASI KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN GO-CAR. *Journal of Management and Business Review Vol.16, No.1*, 1-22.
- Rico, Tecoalu, M., Wahyoedi, S., & Purnama, E. D. (2018). The Effect of Trust, Service Quality, and Perceived Value on Satisfaction and Their Impact on Loyalty. *In Proceedings of the 7th International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM Untar)*, 325-330.
- Rofiqoh, I., Asiyah, S., & Primanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express

- (Studi Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018). *e-Jurnal Riset Manajemen*, 52-64.
- Sabila, M., & Pradana, M. (2021). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA JASA KURIR JNE EXPRESS DI BANDUNG. *e-Proceeding of Management*, Vol. 8, No. 5, 6499-6506.
- Sari, I. N. (2021, September 17). *Katadata.co.id*. Retrieved Juli 25, 2022, from Anteraja, Bisnis Logistik Triputra Group yang Makin Ekspansif: <https://katadata.co.id/intannirmala/finansial/61432d81d51f7/anteraja-bisnis-logistik-triputra-group-yang-makin-ekspansif>
- Sari, N., & Siregar, A. (2019). Pengaruh Food Quality, Price, Service Quality dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty pada Restoran Aneka Rasa Jambi dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Sains* 4(2), 368-374.
- Selular.id. (2021, Januari 1). *Volume Pengiriman Anteraja Meningkat Lebih Dari 500% Selama Harbolnas*. Retrieved September 16, 2022, from Selular.
- Sindonews.com. (2022, Maret 11). *Imbas Perang Rusia-Ukraina, Pasokan Minyak Nabati Bakal Defisit*. Retrieved April 19, 2022, from Sindonews.com: <https://ekbis.sindonews.com/read/710177/34/imbasm-perang-rusia-ukraina-pasokan-minyak-nabati-bakal-defisit-1647014636>
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. CV Alfabeta.
- Sukmana, Y. (2021, Agustus 13). *Kompas.com*. Retrieved Juli 25, 2022, from Semester I-2021, Jasa Logistik Ekspres Tumbuh 30 Persen: <https://money.kompas.com/read/2021/08/13/213232426/semester-i-2021-jasa-logistik-ekspres-tumbuh-30-persen?page=all>
- Sumiati, N., Sanjaya, P., & Swara, N. A. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Jasa Pengiriman Jalur Darat Pada PT Bali Semesta Agung Express di Denpasar. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Pariwisata*, 443-456.
- Theresia, V. (2021). PENGARUH PERCEIVED SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN KFC DI JAKARTA. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil: JWEM*, Vol. 11, No. 1, 13-24.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Uzir, M., Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R. T., Aljaberi, M., Hasan, N., et al. (2021). The effect of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Customer Service*, 1-15.
- Voi.id. (2022, Juni 15). *Voi.id*. Retrieved Juli 25, 2022, from Banjir Kritik di Media Sosial hingga Seruan Boikot, Anteraja Masih Pedes Pasang Target 1,5 Juta Parsel Per Hari: <https://voi.id/ekonomi/179227/banjir-kritik-di-media-sosial-hingga-seruan-boikot-anteraja-masih-pedes-pasang-target-1-5-juta-parcel-per-hari>
- Wahyuni, I., & Pramitasari, T. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN PADA JASA PENGIRIMAN JNE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN ONLINE SHOPEE. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH Vol. 20, No. 1*, 37-51.
- Walean, R., Ambalao, S., Roring, M., & Rihi, M. (2022). Pengaruh Service Quality, Corporate Image, dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty yang Dimediasi oleh Customer Satisfaction di Rumah Sakit Advent Manado. *AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 853-878.
- Widyawati, E., Rahman, L. M., & Herman, H. (2022). Pengaruh Pengawasan, Responsibilitas Kerja dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Rigel Segara Batam . *Jurnal Sains Sosio Humaniora, Vol.6, No.1*, 316-330.
- Wijayanti, R., Saidani, B., & Fidhyallah, N. (2021). Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan Vol. 2, No.1*, 150-159.
- Yoestini, D. (2020). ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, CUSTOMER PERCEIVED VALUE, DAN CORPORATE IMAGE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY (Studi Kasus Pada Pelanggan Apotek Kimia Farma Pandanaran Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT, Vol. 9, No. 3*, 1-9.