

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., & Am, A. N. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Kampar Bakery Bangkinang). *Jurnal Manajemen*, 18(2), 194-224.
- Ananda, I. P. S. N., & Jatra, I. M. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 8(11), 6782-6803.
- Arsyanti, N. M., & Astuti, S. R. T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2), 291-301.
- Binti Agus, A. (2018). Does Strategic Location Strengthen the Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty?. *Asia Proceedings of Social Sciences*, 2(3), 34-38.
- Ernawati, R., Dwi, A. B., & Argo, J. G. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Situs E-commerce Zalora di Jakarta. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4 (2), 200–218.
- Etta, M. S., dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi offset
- Ghozali, Imam., & Hengky Latan. 2014. *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS3.0 edisi kedua*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Harnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPF.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456-463.
- Khoirista, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan FedEx Express Surabaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2012), *Marketing Management*, Prentice Hall, Boston, MA.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2016), "A Framework For Marketing Management".

- Lin, H. H., & Wang, Y. S. (2006). An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts. *Information & management*, 43(3), 271-282.
- Mulfi, R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Logistik Pada Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Di Kota Gresik. *JURNAL MANAJERIAL*, 4(2), 41-48.
- Napitupulu, E., & Lukiyana, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Taksi Blue Bird Group Jakarta. *MEDIA MANAJEMEN JASA*, 5(2).
- Nugroho, J. S. (2010). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Lazada Express Saat Harbolnas Di E-Commerce. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 33-43.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 4(2).
- Rachmawati, S. D., & Andjarwati, A. L. (2020). Pengaruh Kesadaran Merek dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 25-29.
- Rahman, A., Suhaila, A., & Haryati, R. A. (2021). Implementation of Service Quality Improvement Strategies in Service Unit Division PT. Pos Indonesia (Persero) Jakarta. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 138-153.
- Rohman, A., & Hatmawan, A. A. (2018). Analisis pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pengguna jasa pengiriman (Study kasus pada pengguna jasa JNE Express across nations cabang Nganjuk). *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 1(1), 1-15.
- Shandra, M. P. K., & Murwatiningsih, M. (2016). Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Taksi New Atlas Semarang. *Management Analysis Journal*, 5(1).
- Setiawan, S. (2020). Analisa Parsial Model Persamaan Struktural Dengan Software SMART-PLS Versi 3. *vol, 1*, 1-78.

- Simanjuntak, D. C. Y., Salimi, V. A., Louis, V., & Johanes, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Baja Pada Pt Suminsuryamesindolestari. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7), 2872-2894.
- Soe, S. S., & Nuangjamnong, C. (2021). Factors affecting customer loyalty towards hearty heart cosmetics: a case study local brand in Yangon, Myanmar. *International Research E-Journal on Business and Economics*, 6(1).
- Sumbaryadi, A., Iriadi, N., & Yuliasari, F. I. (2021). Analisa Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Di Jne Pondok Kelapa. *Jurnal Infortech*, 3(1), 59-64.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 61-73.
- Wijaya, R., Triwardhani, D., & Yuliniar, Y. (2020, November). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online Pada Kelompok Remaja. In *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)* (Vol. 1, pp. 617-631).
- Wulandari, P., Sutiono, H. T., & Kussujaniatun, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa Jne Di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 81-90.