

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S. *et al.* (2019). the Influence of Shopping Experience and Perceived Value Toward Customer Satisfaction and Their Impacts on Customer Loyalty At Minimarkets in Aceh, *International Review of Management and Marketing*. 9(4), 87–94. doi:10.32479/irmm.7541.
- Annisa and Dwiyanto, B.M. (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*. 1–12. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Bima Mita Puspitasari, Rachma, N. and Irma Hatneny, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Tarif Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Ekspedisi JNE Cabang Bima, Kota Bima). *e-Jurnal Riset Manajemen*. 95–104. Available at: www.fe.unisma.ac.id.
- Caraka, R.E. and Sugiarto, S. (2017) Path Analysis of Factors Affecting Student Achievement. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*. 212–219.
- Choi, D., Chung, C.Y. and Young, J. (2019). Sustainable online shopping logistics for customer satisfaction and repeat purchasing behavior: Evidence from China, *Sustainability (Switzerland)*. 11(20). doi:10.3390/su11205626.
- Dikaprio dkk (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*. 278–293.
- Endra, F. (2017) *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press.
- Isdarmawan, A., Made Tirta, I. and Dewi, Y.S. (2013). Pola-Pola Jalur pada Path Analisis untuk Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Nilai UN SMA di Kabupaten Lumajang. *Kadikma*, 4(1). 87–102.
- Jaya Sakti, B. and Manajemen, J. (2018) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan,

Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan’, *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), pp. 1–8. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.

Lina Sari Situmeang (2017) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan’, *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, pp. 1–120.

Manajemen, P.S. and Malang, U. (no date) ‘Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen)’.

Okeke, T.C., Ezeh, G.A. and Nnedum, O.A.U. (2015) ‘Service quality dimensions and customer satisfaction with online services of Nigerian banks’, *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20(3). doi:10.4172/1204-5357.1000117.

Puspitasari, S. and Widayanto (2019) ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), pp. 53–63.

Rakasiwi, L.S. (2021) ‘Pengaruh Faktor Demografi dan Sosial Ekonomi terhadap Status Kesehatan Individu di Indonesia’, *Kajian Ekonomi dan Keuangan*, 5(2), pp. 146–157. doi:10.31685/kek.v5i2.1008.

Samantha, R. and Almalik, D. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Ekspedisi Lion Parcel Di Ponorogo)’, *Tjyybjb.Ac.Cn*, 3(2), pp. 58–66. Available at: <http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>.

Sari, N.L.P.D.A. and Mayasari, N.M.D.A. (2022) ‘Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Grosir Tirta Yasa Kecamatan Banjar’, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1), pp. 108–115.

- Sudaryono (2011) 'Aplikasi Analisis (Path Analysis) Berdasarkan Urutan Penempatan Variabel dalam Penelitian', *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 17, N, pp. 391–403.
- Sueni, I. *et al.* (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), pp. 330–345.
- Winton, K. *et al.* (2023) 'Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau', *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 7(2), p. 121. doi:10.31104/jsab.v7i2.344.
- Woen, N.G. and Santoso, S. (2021) 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen', *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), p. 146. doi:10.30588/jmp.v10i2.712.