

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Yusuf, Nurul Aulia Dewi, Nada Shofiatul Ula, A. L. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Ovo. *Jurnal Manajemen*, 11(1), 54–63. <https://doi.org/10.26460/jm.v11i1.2168>
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi pada pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi (JEMI)*. Volume 31 Number 02 (Desember 2022): 60 – 76 <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Asrizal Efendy Nasution, & Nasution, S. M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 2021, Hal 142- 155, 2(: Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen), 14 pages.
- Choiriah, & Liana. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*.
- Edwin, G., Gabriel, O., & Agung, H. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan TerhadapKepuasan Pelanggan Menginap Di Empat VirtualHotel Operator Di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153.
- Gatura, R. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Padlan, Limbangan Garut). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Winaya Mukti Bandung*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Multivarite Dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi Tuju. BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, J. D. A. V. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa logistic. *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*. Vol 1 No 2. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2>

- Hapsari, J. D. A. V. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(2), 73–81.
- Hartanto, & Andreani. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, philip dan kevin lane keller. (2016). *marketing management* (15th ed.). pearson education inc.
- Kristanto. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee. *Artikel Bisnis*, 1(2), 121–131.
- Luffi, M. I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa keagenan pengurusan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di PT Bahtera Setia Gresik. *STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati*
- Lusy, R., Aini, N., Pradana, F. A., & Ansori, M. I. (2023). Kajian Kepemimpinan Path Goal Theory Studi Literature Review. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 1(3).
- Mathis, & Jackson. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9*, dialihbahasakan oleh Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie,. Salemba Empat.
- Moorhead, & Griffin. (2018). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Muflihadi, I., & Rubiyanti, R. N. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Gojek Bandung). *E-Proceeding of Management*, 3(2), 2026–2033.
- Muliawan Hendarto Kusumo, & Imron Rosyadi. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876>
- Nugraheni, & Khaerunisa, L. (2016). Analisis Proses Penyusunan E-budgeting Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*.
- Panjaitan, F. D. (2017). Pengaruh experiential marketing terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi variabel kepuasan konsumen (Studi kasus: Fitness First Cabang 92 Oakwood). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(1), 44–60.

- Parasuraman A, Z. V. B. L. (2017). A Conceptual. Model of Service Quality and Its Implications for Future. Research. Journal of Marketing, 49(3).
- Promanjoe, Y. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher. Performa, 6(3), 197–206. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i3.2374>
- Putri, F. S. (2024). Pengaruh ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa pengiriman Shopee Express Kota Pasuruan (Skripsi). Undergraduate (S1) thesis, Universitas Merdeka Pasuruan.
- Putri, K. D. (2024). Pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan harga yang kompetitif terhadap loyalitas pelanggan di PT Lintas Trans Logistik. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol2 No 2
- Rafferty, & Griffin. (2017). Dimensions of transformational leadership : conceptual and empirical extensions. Journal of the Leadership Quarterly, 329-354.
- Santoso, S. (2010). Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. PT Elex Media Komputindo.
- Sari, D. P., & Djatikusuma, E. S. (2013). Pengaruh Celebrity Endorser Ayu Ting Ting Brand Image Produk Mie Sarimi. E-Jurnal Manajemen STIE MDP, 1–9.
- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. Creative Research Management Journal, 3(2), 34. <https://doi.org/10.32663/crmj.v3i2.1550>
- Setyowati, E. O. T., & Respati, A. D. (2017). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self Efficacy, Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan, 13(1), 63. <https://doi.org/10.21460/jrak.2017.131.281>
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. In Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Supandi, A., & Johan, R. S. (2023). Pengaruh ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan PT Fajar Citra Mandiri. Jurnal Ilmiah Manajemen, 8(1), 1–10.
- Tjiptono, F. (2012). Pemasaran Strategik. ANDI. Yogyakarta

- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- Zati, M. R., & Iqbal, M. (2017). Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 749–759. <https://doi.org/10.33059/jseb.v8i2.432>

