

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. Y., & Subaida, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image (Citra Merek) Dan Trust (Kepercayaan) Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Kapongan Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 19(1), 48–64. <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v19i1.1597>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaffey, D. (2016). *Digital Business & E-Commerce Management: Strategy Implementation and Practice, 6/E*. London: Trans-Atlantic Publications.
- Donni, J. P. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)* (1 ed.). Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Irfansius, K., & Firdausy, C. M. (2021). Pengaruh Brand Image, Service Quality, Dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Sicepat Di JABODETABEK. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 3(4), 1076. <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i4.13503>
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand equity*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1* (13 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management. In Pearson Pretice Hall, Inc (15th ed.)*. London: Pearson Education.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mowen, J. C., & Michael, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Oliver, R. I. (2010). Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer. *New York: Mc. Grow Hill Book Company* (2 ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Parasuraman, a, Valarie, a Z., & Leonard, L. B. (1988). SERQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64(January), 64(1), 12–40. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Purnairawan, H. A., & Aminah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada JNE Pucang Anom Surabaya. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 3579–3585.
<https://doi.org/10.37385/msej.v3i6.1121>
- Puspa, A. W. (2022). *Anteraja Raih Sertifikasi Internasional, Tingkatkan Kualitas Layanan*. Bisnis.com.
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220811/98/1565487/anteraja-raih-sertifikasi-internasional-tingkatkan-kualitas-layanan>
- Rizaty, M. A. (2022). *YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen*. Databoks.Katadata.Co.Id.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>
- Rizaty, M. A. (2023). *Transaksi e-Commerce RI Tak Capai Target pada 2022*. dataindonesia.id. <https://dataindonesia.id/digital/detail/transaksi-ecommerce-ri-tak-capai-target-pada-2022>
- Robbins, S. P. (2003). Organizational behavior. Dalam *PT. Indeks Kelompok Gramedia*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). *Consumer Behaviour in Era Millennial*. Medan: Lembaga penelitian dan penulisan Ilmiah AQLI.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6 ed.). Jakarta: Salemba Empat.

- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Solimun, S., & Fernandes, A. A. R. (2018). The Mediation Effect Of Customer Satisfaction On The Relationship Between Service Quality, Service Orientation, and Marketing Mix Strategy and Customer Loyalty. *Journal of Management Development*, 37(1), 1–11.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Zahra, S., Tirta, Y. A. D., & Khoironi, T. A. (2022). Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang Shopee Express di Kota Serang. *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 2(1), 109–122. <https://doi.org/10.46306/ncabet.v2i1.71>

Sumber Situs Media Online

- anteraja.id. (2022). *Tentang Kami AnterAja*. anteraja.id. <https://anteraja.id/id/>
- bps.go.id. (2022). *Ekonomi Indonesia Triwulan III-2022 Tumbuh 5,72 Persen (y-on-y)*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2022/11/07/1914/ekonomi-indonesia-triwulan-iii-2022-tumbuh-5-72-persen--y-on-y-.html>
- datanesia.id. (2022). *10 Wilayah E-Commerce Terbesar di Indonesia*. datanesia.id. <https://datanesia.id/10-wilayah-e-commerce-terbesar-di-indonesia/>
- isoindonesiacenter.com. (2022). *ISO 27001 Information Security*. ISOCENTER INDONESIA. <https://isoindonesiacenter.com/iso-27001-information-security/>
- mediakonsumen.com. (2022). *Paket Senilai Rp5,9 Juta Hilang dalam Pengiriman, Penjual Hanya Mendapat Kompensasi Rp650 Ribu*. mediakonsumen.com. <https://mediakonsumen.com/2022/11/09/surat-pembaca/paket-senilai-rp59-juta-hilang-dalam-pengiriman-penjual-hanya-mendapat-kompensasi-rp650-ribu>

- mediakonsumen.com. (2023, Februari 4). *Pengiriman Anteraja Sameday Tidak Jelas Status Pengirimannya, Sampai 3 Hari Belum Ada Update Status Pengiriman*. mediakonsumen.com.
<https://mediakonsumen.com/2023/02/04/surat-pembaca/pengiriman-anteraja-sameday-tidak-jelas-status-pengirimannya-sampai-3-hari-belum-ada-update-status-pengiriman>
- Populix. (2022). *2022 Harbolnas Shopping Spree*. PT Populix Informasi Teknologi.
<https://info.populix.co/report/2022-harbolnas-shopping-spree/>
- Voi.id. (2022). *Anteraja Banjir Kritik di Media Sosial hingga Seruan Boikot karena Pengiriman Lambat bahkan Sebabkan Barang Hilang*. voi.id.
<https://voi.id/ekonomi/179135/anteraja-banjir-kritik-di-media-sosial-hingga-seruan-boikot-karena-pengiriman-lambat-bahkan-sebabkan-barang-hilang>