

## DAFTAR PUSTAKA

- Babin, Barry J. dan Eric, Harris J. 2016. *Consumer Behavior*. Cengage Learning. Boston, USA.
- Bahrudin, Muhammad dan Zuhro, Siti. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. Vol 3 No 1, Juni 2015.
- Chou, Shi-Kai; Kohsuwan, Phanasan; and Thanabordeekij, Pithoon. 2019. The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty: Medical Services in Thailand. *Human Behavior, Development and Society* ISSN 2651-1762, Vol 20 No 3.
- Crosby, Lawrence; Evans, Kenneth R; and Cowles, Deborah. 1990. Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing*. JSTOR. Vol. 54, No. 3 (Jul., 1990), pp. 68-81.
- Cuong, Dam Tri and Khoi, Bui Huy. 2019. The Relationship between Service Quality, Satisfaction, Trust and Customer Loyalty A Study of Convenience Stores in Vietnam. *Journal of Advertisement, Research in Dynamical & Control System* Vol. 11, 01-Special Issue, 2019. ResearchGate.
- Darwin, Steven dan Kunto, Yohanes Sondang. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, No.1.
- Dewantoro, Dikaprio; Aryani, Lina; dan Marzuki, Faisal. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE. *Prosiding BIEMA*, Volume 1, 2020 Hal 2788-293.
- Fadhila, Nurul Aini dan Diansyah. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai

- Variabel Intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*. Jakarta.
- Farooq, Muhammad Shoaib; Salam, Maimoona; Fayolle, Alain; Jaafar, Norizan; and Ayupp, Kartinah. 2017. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia Airlines: a PLS-SEM Approach. *Journal of Air Transport Management* 67 (2018) 169-180. Elsevier Ltd.
- Firmansyah M. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. DeePublish. Sleman.
- Garbarino, E and Lee, Olivia F. 2003. Dynamic Pricing in Internet Retail: Effect on Consumer Trust. Wiley InterScience. *Psychology & Marketing*, Vol 20(6); 495 - 513
- Ghozali. 2017. *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Edisi 7*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali dan Latan. 2015. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill and Lowensten. 2001. *Customer Winback: How to Recapture Lost Customer and Keep Them Loyal*. San Fransisco, California. Jossey-Bass Inc.,
- Griffin Jill. 1995. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Lexington Books.
- Hoy, Wayne K. and Moran, Megan Tschannen. 1999. Five Faces of Trust: An Empirical Confirmation in Urban Elementary Schools. *Journal of School Leadership*. Research Gate.
- Juliandi, A., Irfan, dan Manurung, Saprinal. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep, dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2018. *Principle of Marketing*. Pearson Education, Inc. Edinburg Gate, England.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education, Inc. Edinburg Gate, England.

- Kurniawan D. 2020. *Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Maneggio.
- Lee, Siew-Peng and Moghavvemi, Sedigheh. 2015. The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks. *Asian Journal of Business and Accounting*.
- Lemeshow, S; Hosmer, DW; Klar, J; dan Lwanga, SK. 1997. Besar Sampel dan Teknik Sampling. *Magister Manajemen Rumah Sakit*. Fakultas Kedokteran UGM.
- Lie, Darwin; Sudirman, Acai; Efendi; Marisi, Butarbutar. 2019. Analysis of Mediation Effect of Consumer Satisfaction on the Effect of Service Quality, Price and Consumer Trust on Consumer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*. Volume 8, Issue 08, August 2019.
- Martinez, Patricia and Bosque, Ignacio Rodriguez del. 2013. CSR and Customer Loyalty: The Roles of Trust, Customer Identification with the Company and Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management* 35 (2013) 88-99
- Martono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. PT Raja Grafindo Persada Jakarta cetakan ke-3.
- Morgan, Robert and Hunt, Shelby D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. JSTOR. Vol. 58 (July 1994), 20-38.
- Napitupulu, Eva dan Lukiyana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada PT.Taksi Blue Bird Group Jakarta. *Jurnal Online Internasional & Nasional*. Media Manajemen Jasa Jakarta.
- Paputungan, T; Tamengkel, L; dan Walangitan, O. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Productivity*, Vol. 2 No. 5 (2021).

- Parasuraman; Zeithmal; and Berry. 1985. *The Journal of Marketing*. American Marketing Association.
- Pasharibu, Yusepaldo; Paramita, Eristia Lidia; Febrianto, Stefanus. 2018. Price, Service Quality and Trust on Online Transportation towards Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Pramana, Yogi dan Rastini, Made. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733.
- Pratiwi, Komang Wida dan Suparna, Gede. 2018. Peran Kepercayaan Memediasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada Camely Salon di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Universitas Udayana Bali.
- Purnama, Rina dan Hidayah, Ayuning A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Tirta Ekonomika. Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Vol 14, No 2 (2019).
- Rasheed, Firend A. and Abadi, Masoumeh F. 2014. Impact of Service Quality, Trust, and Percieved Value on Loyalty in Malaysia Service Industry. *International Conference on Accounting Studies*. Elsevier Ltd.
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* / Vol. 3, No. 1, 2012.
- Saputri, Marheni Eka. 2016. Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Pembelian Online Produk Fashion pada Zalora Indonesia. *Jurnal Sositologi*, Vol. 15, No 2, Agustus 2016.
- Schiffman, Leon G., and Wisenblit, Joe. 2019. *Consumer Behavior*. Pearson Education, 12th edition. ISBN 978-0-13-473482-8.
- Setiawan, Heri and Sayuti, Jalaluddin. 2017. Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An

- Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Volume 19, Issue 5. Ver. III (May. 2017), PP 31-40.
- Shen, Chao and Yahya, Yazkhiruni. 2020. The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia's perspective. *Journal of Air Transport Management*. Elsevier.
- Siswanto, Heri; Adhilla, Fitroh; dan Purwoko. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Bisnis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*. Vol 11 No. 02 Desember 2020.
- Sitorus, Tigor and Yustisia, Milawati. 2018. The Influence of Service Quality and Customer Trust toward Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*. Quality Resaearch 12(3) 639-654.
- Song, HakJun; Wang, JunHui; and Han, Heesup. 2019. Effect of Image, Satisfaction, Trust, Love, and Respect on Loyalty Formation for Name-Brand Coffee Shops. *International Journal of Hospitality Management* 79 (2019) 50-59. Elsevier.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung, Cetakan ke-20.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sukmawati, Ida dan Massie, James. 2015. Pengaruh Kualitas Layabab Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.3 Hal. 729-742.
- Syahronica, Gabriel; Hakam, Moehammad; dan Ruhana, Ika. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Universitas Brawijaya.

- Tjiotono F. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta. CV Andi.
- Trihudyatmanto, M. 2022. Peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, & Perbankan Syariah*. Jawa Tengah.
- Wicaksono, Yoga dan Santoso, Suryono Budi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Journal of Management*. Vol 4, No 4, 2015, Hal. 1-11.
- Wirtz, Lovelock. 2016. *Services Marketing: People Technology Strategy*. World Scientific Publishing Co. Inc., USA. Eight Edision.
- Yuniarta, Frizky; Barokah, Ika; dan Wulandari, Gusti Ayu. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember*. Vol VI (1): 152-158.
- Zahara, Rita. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. Vol 3, No. 1, Januari -Juni2020, pp. 31-38eISSN 2655-237X
- Zameer, Hashim; Wang, Ying; Yasmeen, Humaira; and Ahmed, Waqas. 2019. Modeling the Role of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Building Service Brand Equity. *International Journal of Asian Business and Information Management*. Volume 10, Issue 2, April-June 2019.
- Zeithaml, Valarie A; Bitner, Mary Jo; and Gremler, Dwayne D. 2016. *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across the Firm, 7th Edition*. McGraw-Hill Education.

## **SUMBER WEB**

1. Jne.co.id (diakses 29 maret 2022)

2. [Topbrand-award.com](https://topbrand-award.com) (diakses 29 maret 2022)
3. <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/indonesia/> (diakses 29 maret 2022)
4. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210613/98/1404786/80-persen-pengiriman-jne-didominasi-pelanggan-e-commerce> (diakses 29 maret 2022)
5. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/03/riset-milenial-paling-gemar-belanja-online-saat-pandemi#:~:text=Tercatat%2C%20ada%2048%25%20konsumen%20e,20%20menjadi%2023%25%20pada%202021> (diakses 29 maret 2022)