

DAFTAR PUSTAKA

- A Santiago Melian-Gonzalezndika. (2022). *Gig economy delivery services versus professional service companies: Consumers' perceptions of food-delivery services*. *Technology in Society* 69 101969. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101969>
- Databoks.katadata.co.id, diakses pada tanggal 5 Desember 2022, Pukul 15.25
- Infobrand.id, diakses pada tanggal 2 Agustus 2021, pukul 10.00.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. USA: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi 3 Jakarta: Salemba Empat
- Nabila, A., & Suyanto, AMA. (2021). Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman JNE Express dan J&T Express di Indonesia. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 10(1), 12–23.
- Nurfadilah, P (2018). *McKinsey: Tahun 2022, Pasar E.Commerce Indonesia Capai 955 Triliun*. Retrieved from: Kompas.com <https://amp.kompas.com/ekonomi/read/2018/09/03/093900726/mckinsey-tahun-2022-pasar-e-commerce-indonesia-capai-rp-955-triliun>
- Nurul, W, & Ernawati, S. (2022). Perbandingan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Ekspedisi Anugerah Trans Dan Duta Ekspres. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (Jimpa)*, 2(2), 299–306
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasquale Carotenuto, dkk (2022). Comparing home and parcel locker's delivery system: a math-heuristic approach. *Transportation Research Procedian* 91–98. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.02.012>
- Santoso, S. (2016). *Panduan Legkap SPSS Versi 23*. PT Elex Media Komputindo.
- Setijadi. (2022, November 18). *SCI: Sektor Logistik Agar Konsisten Jaga Pertumbuhan*. Retrieved from logistiknews.id

- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif. Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Stephen P. Robbins, 2009, *Manajemen, Jilid 1. Edisi Kesepuluh* :Erlangga
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., D., D., & Gremler. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik (JMIL)*, 1(2), 146–160.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2018). *Essentials of Service Marketing 3rd Edition*. Pearson Education Limited.
- www.jne.co.id, Diakses pada tanggal 1 Agustus 2021, Pukul 09.30
- www.jet.co.id, Diakses pada tanggal 5 Agustus 2021, Pukul 13.45
- <https://www.topbrand-award.com/>, <https://news.detik.com/> diakses pada tanggal 2 Agustus 2021, pukul 10.30
- <https://www.logistiknews.id/2022/11/14>