

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran dan Terjemahannya*. (2021). Jakarta: Departemen Agama RI.
- A, Nurfitriani. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Cabang Talasalapang Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Abdurahman, & Muhidin. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Atik, & Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aziz, Asriel. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero))*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bachtiar, D. I. (2011). Analisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Perworejo. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, 7(1).
- Bastos, J.A.R., & Gallego, P.M. (2008). Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty—A Framework Analysis, Documentos de Trabajo”Nuevas Tendencias en Direccion de Empresas” DT 01/08. Departamento de Administraci3n y Economia de la Empresa, Campus “Miguel de Unamuno” 37007 Salamanca (Espana)..
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research And Consulting Institute.
- Darmawati. (2017). Peranan Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari. *jurnal Jupiter*, 16(1).
- David, G. (2003). *Aplikasi Rumus*. Jakarta: PT Gramedia Utama.

- Dharmesta dalam Diah Dharmayanti. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(1).
- Didin, H., & Hendri, T. (2003). *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Echdar, Saban. (2017). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Fadla, A. (2016). *Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Frendy. (2011). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management And Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty Management*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Hartanto, A., & Andreani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan [elanggan Sebagai Variabel Mediasi Di De Mandiling Cafe Surabaya. *Jurnal AGORA*, 7(1).
- Hasan, A. (2014). *Marketing Dan Kasus - Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan. (2009). Tingkat Kepuasan Konsumen Dapat Ditentukan Berdasarkan Pada 5 Faktor Utama Yang Harus Diperhatikan Oleh Sebuah Perusahaan.
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama*. Jakarta: Kelompok Gramedia.

- Irnandha, Aris. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang DiMediasi Oleh Kepuasan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran II, Edisi Keduabelas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiah, Noviantoro, D., & Akbar, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213-226.
- Marsudi. (2019). Effect OF The Service Quality To Customer Loyalty Mediated By Satisfaction Variable. *Journal Of International Conference Proceedings*, 2(1).
- Muflih, Muhammad. (2006). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Nasuka, Moh. (2017). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing). *Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum*. 15(2).
- N. A. Morgan dan L.L. Rego. (2006). The Value Of Different Customer Satisfaction and Loyalty Metrics In Predicting Business Performance. *Marketing Science*. 25(5).
- Nur Asnawi, dan Muhammad Asnan Fanani. (2017). *Pemasaran Syariah, Teori, Filosofi & Isu-isu Kontemporer*. Depok: Rajawali Pers.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Reichheld, F.F. & Sasser, W.E., Jr. (1990). Zero Defections : Quality Comes to Services, *Harvard Business Review*, September/October, pp.105-111.

- Putra, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang). *Journal Of Social And Political*, 6(4), 1 - 8.
- Saban , E. (2017). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Satriani, Meli. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Jambi*. Skripsi. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Shandra, M. K., & Murwatiningsih. (2016). Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. *Management Analysis Journal*, 5(1).
- Situmorang, & Lutfi. (2014). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Subawa, I. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), 718 - 736.
- Sugiharto, S., & Wijaya, R. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto - Surabaya . *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1).
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Sukmawati, I., & Massie, J. D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan DiMediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT AIR Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 729-742.
- Suliyanto. (2011). *Ekometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Sumarin. (2013). *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).
- Thung, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1), 74 - 95.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service Quality And Satisfaction, Ed. 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyudi, Zikri. (2017). *Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syari'ah Terhadap Kepuasan Konsumen DiTinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)*. Undergraduate thesis. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Website J&T. *Company History, Our Service, Our Service Coverage*. Diakses pada 20 Juni 2021, dari <https://jet.co.id/about/company>.
- Website indotelko. *J&T Express Raih Indonesia Most Engage Delivery Service Brand 2021*. Diakses pada 27 Juli 2021, dari <https://www.indotelko.com/read/1627351458/jt-express-brand>
- Website J&T. *Home*. Diakses pada 29 September 2019, dari <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/>

- Website J&T. *Home*. Diakses pada 20 Juni 2021, dari <https://jet.co.id>.
- Website Ciptaloka. Diakses pada 27 Agustus 2018, dari <http://blog.ciptaloka.com/mengenal-7-keunggulan-yang-jt-express-tawarkan/>
- Website Top Brand Award Jasa Kurir 2018. Diakses pada 07 Juli 2018, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-kurir-2018/>
- Website Top Brand Award Jasa Kurir Fase 2 2019. Diakses pada 07 Juli 2019, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2019/07/jasa-kurir-fase-2-2019/>
- Website Top Brand Award Jasa Kurir Fase 2 2020. Diakses pada 14 Agustus 2020, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-kurir-fase-2-2020/>
- Qardhawi, Yusuf. (1997). *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Zahara, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31-38.
- Zeithaml, V. A, and Bitner, M. J. (2000). *Service Marketing*. MC Graw. Newyork.
- Zulfa, Moch. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dan Citra Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Islam Jawa Tengah*. Disertasi tidak diterbitkan. Surabaya: Program Pasca Universitas Airlangga.