

DAFTAR PUSTAKA

- A., Fadla. “Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2016.
- Ade Andriani Renouw, Andrei Maryen, dan Apriani Maria Maris Ladopura. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sorong.” *INNOVATIVE* 3, no. 5 (2023): 4428–44.
- Afifatul Gholimah dan Darsono Darsono. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Ketepatan Waktu Delivery Cargo Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pabean Di PT. Biru Pratama Logistindo Line Semarang.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 27, no. 2 (5 Oktober 2021): 18–32. <https://doi.org/10.59725/ema.v27i2.20>.
- Aisyah Ainun Unsiyah, Rois Arifin, dan M. Tody Arsyianto. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang).” *e – Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 2 (2023): 221–32.
- Alimbudiono, Lia Sandra. *Konsep Pengetahuan Akuntansi Manajemen Lingkungan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publisher, 2020.
- Al-Qur'an Tajwid Terjemah Tafsir untuk Wanita*. Bandung: Marwah, 2009.
- Aminah, Yudi Rafanni, dan Hariyani. “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggann (Studi Kasus Pada Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Pangkal Pinang).” *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis* 17, no. 2 (2017): 49–61.
- Anggaraksa Adwitiya Arrazy dan Juan Malik Frederick Turpyn. “Public Perception of Courier Fare Issue Management and Shopee Express Expedition.” *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi* 5, no. 2 (29 Juli 2021): 240–51. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i2.7489>.
- Apriasty, Ika, dan Marina E. Simbolon. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga (Literature Strategic Marketing Management).” *Jurnal Ilmu Multidisplin* 1, no. 1 (April 2022): 135–45.
- Artati, dan Sri Ernawati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Kota

- Bima.” *EQUILIBIRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi* 9, no. 1 (19 Juni 2022): 58–66. <https://doi.org/10.33373/jeq.v9i1.4262>.
- Aunillah, Niswatin, dan Abdurrahman Faris Indriya Himawan. “Pengaruh E-Commerce Shopee, Kualitas Produk dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Snack.” *Master: Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan* 2, no. 2 (12 Januari 2023): 108. <https://doi.org/10.30595/jmbt.v2i2.15254>.
- Basith, Abdul, Srikandi Kumadji, dan Kadarisman Hidayat. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan De’Pans Pancake and Waffle di Kota Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis* 11, no. 1 (4 Juni 2014): 1–8.
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Caniago, Aspizain. “ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.” *JURNAL LENTERA BISNIS* 11, no. 3 (1 Oktober 2022): 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>.
- Deviana, Shinta. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Kereta Api dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Penumpang Kereta Api Tanjung Karang-Kotabumi 2015-2017).” Kuantitatif, UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Dewantoro, Dikaprio, Lina Aryani, dan Faisal Marzuki. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE.” *PROSIDING BIEMA* 1 (2020): 278–93.
- Diza, F, S Moniharapon, dan I W J Ogi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado).” *Jurnal EMBA* 4, no. 1 (2016): 109–19.
- Fatihah Rahmadanti, Tania, Mohamad Jajuli, dan Intan Purnamasari. “Klasifikasi Pengguna Shopee Berdasarkan Promosi Menggunakan Naïve Bayes.” *Generation Journal* 5, no. 2 (28 Juni 2021): 81–90. <https://doi.org/10.29407/gj.v5i2.15998>.
- Fian, Junai Al. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no. 6 (2016): 1–18.
- Fitrah, Muh, dan Luthfiyah. *Metodologi Penelitian Penelitian Kuantitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, 2017.
- Fordeby, Adesy. *Ekonomi dan Bisnis Islam*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2016.

- Hadiyati, Ernani. “Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil.” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 13, no. 1 (30 September 2011): 8–16. <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.8-16>.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Jasfar, Farida. *Manajemen jasa : Pendekatan terpadu*. Cetakan ke-2. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- “Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI.” Diakses 20 November 2023. <https://kbbi.web.id/layan>.
- Kasmir. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo, 2017.
- Lau, Shelly, dan Wibisono Soediono. “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Belanja Online pada E-Commerce Shopee.” *Media Bisnis* 14, no. 1 (1 September 2022): 85–92. <https://doi.org/10.34208/mb.v14i1.1685>.
- Lisnasari, Nova, A Rudi, dan D Pratiwi. “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu dan Tarif Pengiriman Barang Atau Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Kerta Gaya Pusaka).” *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis* 13, no. 12 (2016): 33–41.
- Manuntung, Alfeus. *Perilaku Kognitif pada Pasien Hipertensi*. Malang: Wineka Media, 2018.
- Maulana, Ade Syarif. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOL.” *Jurnal Ekonomi* 7, no. 2 (2016): 113–25.
- Mubarok, Achmat. “Manajemen Waktu dan Perencanaan dalam Perspektif Manajemen Pendidikan Islam.” *MAFHUM* 2, no. 2 (2017): 165–78.
- Nasution, Sri Wahyuni, dan Fitri Ayu Nofirda. “PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA* 2, no. 1 (2023): 337–46.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Nurhaliza, Siti, Ivan Sujana, dan Pepy Anggela. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Ketapang.” *Jurnal Industri Universitas Tanjungpura* 5, no. 1 (2021): 19–22.
- Parasuraman et al, A. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research.” *Jurnal of Marketing* 49 (1985).

- Pawestri, Embun Ayudya, Irfan Hermawan, dan Mirda Yanti. “Shopee dan Perbudakan Sukarela: Praktik Eksploitasi Kurir Ekspedisi di Tengah Masifnya Masyarakat Konsumtif.” *Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa* 6, no. 1 (2022): 92–106.
- Priansa, Donni Junni. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Prihastono, Endro. “PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE BERBASIS WEB.” *DINAMIKA TEKNIK* 6, no. 1 (2012): 14–24.
- Priyastama, Romie. *Buku Sakti Kuasai SPSS: Pengolahan Data dan Analisis Data*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2017.
- Priyatno, Duwi. *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Purnomo, Rochmat Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan Spss*. Ponorogo: Wade Group, 2017.
- Purwanto. *Anaisis Korelasi dan Regresi Linier Dengan SPSS 21*. Magelang: Staia Press, 2019.
- Qardawi, Yusuf. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: GIP, 1997.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Ridwan, dan Akdon. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Riyanto, Slamet, dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.
- Sakti, Brillyan Jaya. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang).” *Diponegoro Journal Of Management* 7, no. 4 (2018): 1–8.
- Sakti, Brillyan Jaya dan M. Mahfudz. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan (Studi pada J&T Express Kota Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 7, no. 4 (Juni 2018): 137–44.
- Salsabillah, Noor Aisyah, dan Eny Sulistyowati. “Kesadaran Hukum Pekerja Kurir/ Pengantar Barang Shopee Express Terkait Kewajiban Keikutsertaan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja Di Surabaya.” *NOVUM* 14, no. 1 (2022): 1–12.
- Sari, Anak Agung Ratih Permata, dan Ni Nyoman Kerti Yasa. *Kepercayaan Pelanggan di Antara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.com*. Klaten: Lakeisha, 2019.

- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media, 2015.
- Sudaryana, Yayan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang.” *Journal of Management Review* 4, no. 1 (2020): 447–55. <http://dx.doi.org/10.25157/mr.v4i1.2954>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- . *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sukaesih, Dewi, Agus Mulyani, dan Benny Usman. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI JNE Sub Agen Kayuagung.” *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 1 (1 April 2020): 18–36. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.4288>.
- Sule, Emie Trisnawati, dan Muhammad Hasanudin. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: PT Refika Aditamma, 2016.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sunardi, dan Sri Handayani. “Kualitas Pelayanan Dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia.” *Lincolin Arsyad* 3, no. 2 (2014): 1–46.
- Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, dan Ramadani Syafitri. “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.” *Tarbiyah* 2, no. 1 (2023): 161–66.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 1996.
- . *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2014.
- . *Service management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- . *Strategi Pemasaran*. 2 ed. Yogyakarta: Andi Publisher, 2007.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi Publisher, 2021.
- Widyarani, Nilan. *Psikologi Populer:Kunci Pengembangan Diri*. Jakarta: Media Konputindo, 2009.
- Widyawati, Nurul. “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiyah Medan.” *EKUITAS* 12, no. 1 (Maret 2008): 74–96.
- Wijaya, Mario Handi, dan Nataya Charoonsri Rizani. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual.” *PRESISI* 24, no. 1 (2022): 41–50.

- Wijayanti, Ranni Marlina, Basrah Saidani, dan Nadya Fadillah Fidhyallah. "Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce di Jakarta." *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan* 2, no. 1 (2021): 150–59.
- Wulansari, Nurlita dan Meirinawati. "Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus Di Pt. Pos Indonesia Kebonrojo Surabaya." *Publika* 10, no. 2 (2022): 457–70.
- Yuliardi, Ricky, dan Zuli Nuraeni. *Statistika Penelitian*. Yogyakarta: Innosain, 2017.

