

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta : Indiva. 2009.
- Aldy Purnomo, Rochmat. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo : CV Wade Group, 2017.
- Al Rasyid, Harun. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek." *Jurnal Ecodemia* 1, no.2 (2017) : 212.
- Amir A, Junaidi, Yulmardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Penerapannya*. Bogor : IPB Press Bogor, 2009.
- Anita, Yeni. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bisnis Online Shop : Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada di Kota Pekanbaru)," (Tesis, UIN SUSKA RIAU, 2019), 39-40.
- Anonim. "Macam-macam Jasa Pengiriman Barang Beserta Produknya," Juli 25, 2021. <https://kargo.tech/blog/daftar-jasa-kurir-pengiriman-barang-yang-mana-pilihanmu/>.
- Bahrudin, Muhammad dan Siti Zuhro. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Bisnis Manajemen Islam* 3, No.1 (2015) : 7.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto. "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* 2, no.1(2014) : 3.
- Dewi Kansa Putri, Ni Made. "Pengaruh Kepuasan dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *Green Product* Merek Oriflame Di Kota Denpasar." *Jurnal Bakti Saraswati* 7, no.01 (2018): 20.
- Dwi Putra, Made Caesar Surya dan Ni Wayan Ekawati. "Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa," *E-Jurnal Manajemen Usud* 6, no.3 (2017) : 1678.
- Fian, Jurna Al dan Tri Yuniati. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5, no.6 (2016) : 5.

- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Undip, 2011.
- Hamdi, Asep Saipul. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Joesyiana, Kiki. "Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Media Online Shop Shopee di Pekanbaru." *Jurnal Valuta* 4, no.1 (2018): 74.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Latief, Rusman. *Word of mouth communcation : Penjualan Produk*. Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia, 2018.
- M Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Bayumedia Publishing, 2007.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2015.
- Masrukhin. *Statistik Dekriptif dan Inferensial Aplikasi Program SPSS dan Excel*. Kudus : Media Ilmu Press, 2014.
- Maman Abdurrahman, dkk, *Dasar-Dasar Merode Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 40-41.
- Muninjaya, A. A. *Gde.Langkah-Langkah Praktis Penyusunan Proposal dan Publikasi Ilmiah*. Jakarta: EGC, 2003.
- Ningrumshop. "Perbedaan Jasa Pengiriman Pos Indonesia, JNE, Tiki, J&T Express," Januari 28, 2021. <https://ningrumshop.com/blog/perbedaan-jasa-pengiriman-pos-indonesia-jne-tiki-j-t-express>.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Parera, J.D. *Teori Semantik*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- Philip, Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Terjemahan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Prayogo, Cahyo. "50 Tahun TIKI : Membangun Standar Layanan di Industri Pengiriman," Januari 29, 2021. <https://www.wartaekonomi.co.id/read297546/50-tahun-tiki-membangun-standar-layanan-di-industri-pengiriman>.
- Purposari, Anis. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Busana Melalui Media Sosial Instagram di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta." *Jurnal IAIN Surakarta* (2017) : 35.

- Purwanda, Eka dan Trina Wati. "Pengaruh Electronic Word of Mouth, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal INTEKNA* 8, No.2 (2018) : 88.
- Rahmadhani, Herlambang. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition Buku Untuk Orang Yang (Merasa) Tidak Bisa dan Tidak Suka Statistika*. Yogyakarta : Deepublish, 2020.
- Rozi, M Fatkhur. "Penerapan *Electronic Word of Mouth* (eWOM) dan Prinsip Komunikasi dalam Islam." *Iqtishoduna Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. 16.
- Suliyanto. *Metode Riset Bisnis*. ed. Dhewiberta Hardjono. Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- Salma, Fitria Salahika. "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya," *JESTT* 2, no.4 (2015) : 327.
- Saludin Muis, Moh. Sidik Priadana. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu. 2010.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&G*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&G*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Suryani dan Hendryadi. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : CV Budi Utama, 2012.
- Top Brand Award*. "Tentang Metodologi Survey" Januari 27, 2021. <https://www.topbrand-award.com/metodologi-survei/>.
- Wahyuni, Ni Kadek Sri dan Ni Wayan Ekawati. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Layanan Terhadap *Word Of Mouth*," *E-Jurnal Manajemen Unud* 7, no.5 (2018) :2825.

- Whidya Utami, Christina. *Manajemen Riset : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat, 2010.
- Widjoyo Putro, Shandy, dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran 2*, no.1 (2014) : 2.
- Widokarti , Joko Rizkie dan Donni Juni Priansa. *Konsumen, Pemasaran, Komunikasi Kontemporer*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2019.

