

## DAFTAR PUSTAKA

## BUKU

- Aang Curatman. Dkk. *Progam Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2020.
- Ahmad Tanzeh. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras. 2009.
- Aldy Purnomo, Rochmat. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss*. Ponorogo: CV. Wade Group. 2017.
- Alqur'an Alqu'an Alquddus*. Kudus: CV. Mubarakatan Thoyyibah.
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2009.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2016.
- Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta : Andi, 2000).
- Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto. *Manajemen Kualitas Jasa*. Duta Media, 2019.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga 2001. Jilid 1 Cet Ke-8.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga: 2006). Jilid 1. Edisi 12
- M. Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2006.
- Ma'sum, Ali Dan Zainal Abidin Munawwir. *Al-Munawwir*. Surabaya: Pustaka Progressif. 1997.
- Pinaringan Sujalu, Akas Dkk. *Statistik Ekonomi 1*. Yogyakarta: Zahir Publishing. 2020.
- Priyatno, Duwi. *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Radjab, Enny dan Andi Jam'an. *Metologi Penelitian Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Makasar, 2017.

- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2020.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2013.
- Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006).
- Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press UB Press. 2011.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Publishing. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta. 2007.
- Sumarwan, Ujang. *Pemasaran Strategik: Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*. Bogor: IPB Press. 2015.
- W Gulo. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia. 2010.
- Wibowo, Sukarno dan Dedi Supriadi, *Ekonomi Mikro Islam*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.

## JURNAL

- Amilia, Suri dan M. Oloan Asmara Nst. "Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Xiaomi di Kota Langsa". *Jurnal Manajemen Keuangan*. Vol.6. No.1. 2017.
- Aulia, Maslikhatul dan Imam Hidayat. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 6.5 (2017).
- Bagio Santoso, Joko. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen geprek Benu Rawamangun)". *Jurnal Akuntansi dan Manajeme*. Vol. 16 No. 01. 2019.

- Debora, Laura. “Pengaruh Kualitas Jasa Kemudahan Transaksi, dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Pt Xyz: Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi”. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. Volume 02. No.6. November. 2018.
- Denia Putri, Ajeng dan Suwandi. “Rencana Pengembangan Bisnis Ekspedisi Studi pada Herona Express”. *Journal Of Entrepreneurship, Management, and Industry (Jemi)*, Vol. 2. No. 1. 2019.
- Dwi Jayanti, Ratna dan Mochammad Zaaluddin Zuhri. "Analisis Pengaruh Iklan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Minuman Teh Pucuk Harum pada Konsumen De Nala Foodcourt". *Jurnal Eksis*. 12.1 (2017).
- Edbert, Steven Dkk. "Pengaruh Image, Harga, Iklan, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Pasta Gigi Pepsodent di Kota Manado". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. 2.3 (2012).
- Eddy Thungasal, Chandra dan Hotlan Siagian. “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kasuari”. *Jurnal Agora*. Vol. 7. No. 1. 2019.
- Efendi Panjaitan, Januar dan Ali Lili Yuliaty. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jne Cabang Bandung”. *Derema Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 2. 2016.
- Efnita, Titik. “Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer”. *Jurnal AdBispreneur* Vol. 2. No. 2. Agustus 2017.
- Farisi, Salman dan Qahfi Romula Siregar. “Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online di Kota Medan”. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Vol. 3 No. 1. 2020.
- Fatona, Siti. “Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas dan Relevansinya terhadap Kepuasan”. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 1. No. 1. 2010.

- Firatmadi, Agung. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service)”. *Journal Of Business Studies*. Vol.2. No.2. Des 2017.
- Gustina Dwi Putri, Dea dan Suryono Budi Santoso. “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia(Persero))”. *Journal Of Manajemen*. Vol.7. No. 1. 2018.
- Hanifa, Okla. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang”. *Ecogen*. Vol.1. No.4. 2018.
- Hayati, Sari. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan dan terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service (Studi Kasus pada Bengkel Seruyan Motor)”. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis (2/2)* 2016.
- Ivan Novandy, Marcellus dan Ni Made Rastini. “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekspedisi Tiki di Kota Denpasar)”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7. No. 1. 2018.
- Krisna Putri, Aditya Dkk. “Studi Kualitas Pelayanan pada Sosial Media Instagram Ninja Xpress terhadap Peningkatan Citra Perusahaan”. *Jurnal Kajian Komunikasi*. Vol. 3. No. 1. 2020.
- Laely, Nur. “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan pada PT. Telkomsel di Kota Kediri”. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*. Vol. 3 No.2. 2016.
- Lusiah Dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online”. *Jurnal Ekonomi*. Volume XXIV. No. 02. 2019.
- Lusiah, Djatmiko Noviantoro, dan Adhitya Akbar. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online”. *Jurnal Ekonomi*. Volume XXIV. No. 02. 2019.

- Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*. Vol. 9. No.1. 2020.
- Nurlina, Milasari dan Dewi Rosa Indah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Pt. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa". *Jurnal Samudra Ekonomika*. Vol. 3. No. 1. April 2019.
- Pratama Putra, Rizky Dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya". *Jestt*. Vol.1. No.9. 2014.
- Purba, Mas Intan dan Kristi Endah Ndilosa Ginting. "Pengaruh Harga, Pelayanan dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online di Kota Medan". *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*. Vol. 5. No. 1, 2018.
- Putra Setiawan, Bayu dan Agus Frianto. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian)". *Journal Of Business And Innovation Management*. Vol. 3. No. 3. 2021.
- Radinal Muhtar, Faizi. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Studio Foto Dienz Photography)". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*. 2017.
- Rahmah, Puji Dkk. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada J&T Cabang Soppeng", *Jurnal Ilmiah Metansi Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 4. No. 1. 2021.
- Rakhmad Hidayat, Deddy dan Muhammad Riza Firdaus. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, (Studi pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya). *jurnal wawasan manajemen*. Vol. 2. Nomor 3. 2014.
- Rangga Aditya Nalendra, Aloysius. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun)". *Jurnal Ilmu*

*Pengetahuan dan Teknologi Komputer*. Vol. 3. NO. 2  
Februari 2018.

- Rohman, Saefur dan Fino Wahyudi Abdul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19”. *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol.5. No.1. April 2021.
- Siregar, Nurafrina dan Hakim Fadillah. “Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan”. *Jurnal Manajemen Tools*. Vol. 8. No. 2. 2017.
- Sugiarsih Duki Saputri, Rini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang”. *CoverAge*. Vol. 10. No. 1. September 2019.
- Sunadi dan Sri Handayani. “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Supertini, Telagawathi dan Yulianthini. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja”. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 2. No. 1. 2020. 61.
- Syarif Maulana, Ade. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . Toi". *Jurnal Ekonomi*". 7.2.
- Tandhia, Merry. “Peningkatan Reabilitas, Daya Tanggap, dan Jaminan pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Vol.1. No.1. 2016.
- Usman, Indrianawati dan Ricky Gandhi Saputra. “Peran Switching Costs Sebagai Variabel Moderasi pada Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. Cabang Unair di Surabaya”. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol. 2. No.3. 2009.
- Valien Wira Atmaja, Ketut Dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos

Cabang Singaraja”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Vol. 10 No. 1. 2018.

Winata, Andri dan Isnawan Ahlul Fiqri. “Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Bandar Lampung”. *Jurnal Manajemen Magister*. Vol 03. No.02. 2017.

Zubaidah Dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Perspektif Islam di Kantor Samsat Kabupaten Tanjung Jabung Barat”. *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 2. No. 2. 2019.

### WEBSITE

Ninja Xpress, tentang kami ninja xpress, diakses pada 8 oktober, 2021. <https://www.ninjaxpress.co/id-id/about-us>

Staff Cekresi. “Mengenal Inja Van, Induk Perusahaan Ninja Xpress di Indonesia”, Paketmu.Com. 21 Januari. 2021. diakses pada 8 Oktober. 2021. <https://paketmu.com/ninja-van-indonesia/>.

### WAWANCARA

Firdaus Arjuna Wibowo, Muhammad. Wawancara Kepala Kantor Ninja Xpress Cabang Demak. 2 Juni 2021.