

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Randiva Aisyah Iskandar Audrya, Diastiningsih Subandi Marcelin, Rani Br Pasaribu Rapita, and Wikansari Rinandita, “PENURUNAN INDUSTRI MANUFAKTUR TERHADAP TURUNNYA EKSPOR IMPOR,” 2024.
- [2] Aminah, Werdhaningtyas Alfiani, and Tarmizi Rosmiati, “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI AUDITOR SWITCHING PADA PERUSAHAAN YANG TERCATAT DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2010-2015,” 2017.
- [3] A. S. Soegoto, “PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN,” 2013.
- [4] C. M. Khairunnisa, “Pemasaran Digital sebagai Strategi Pemasaran: Conceptual Paper,” 2022. [Online]. Available: <http://jurnal.stiekma.ac.id/index.php/JAMIN>
- [5] Sundari Eva and Hanafi Imam, *Strategi Pemasaran*. 2024.
- [6] E. Irawan, J. O. Maras, M. Hulu, and K. Sumbawa, “Konsep Strategi Word of Mouth Marketing dalam Peningkatan Pengembangan Bisnis : Suatu Tinjauan Literatur,” vol. 1, no. 3, pp. 293–303, 2023, doi: 10.47861/sammajiva.v1i2.482.
- [7] A. Ariyanto *et al.*, *MANAJEMEN PEMASARAN*. 2023. [Online]. Available: www.freepik.com
- [8] Andriono Antok and Mulyanti Dety, “STRATEGI MANAJEMEN PEMASARAN KOMPREHENSIF UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN: TINJAUAN TEORITIS,” vol. 1 No 2, pp. 257–265, 2023.
- [9] Y. Hermawan, D. Maylani, and M. Mulyana, “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Smartphone Samsung di Bogor,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 9, no. 3, pp. 641–652, Dec. 2021, doi: 10.37641/jimkes.v9i3.1256.
- [10] J. Al Mahali, “Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Minat Beli,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, vol. 11, no. 2, pp. 247–256, Jun. 2023, doi: 10.37641/jimkes.v11i2.1780.
- [11] Tjiptono Fandy, *STRATEGI PEMASARAN*, 3rd ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- [12] Juniariska Shintia, N. Rachma, and A. Budi Primanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS

INDONESIA Cabang Gempol),” 2020. [Online]. Available: www.fe.unisma.ac.id

- [13] B. Jaya Sakti and J. Manajemen, “PELANGGAN (Studi pada J&T Express Kota Semarang),” *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, vol. 7, no. 4, pp. 1–8, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [14] Sambodo Rio Sasongko, “FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, Oct. 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- [15] Saragih Liharman *et al.*, *Strategi Manajemen Pemasaran*. 2022.
- [16] Reisya Aulia Anhar, Keysha Azahra Ramadhani, and Omar Mochtar Andela, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di E-commerce Shopee,” *Jurnal Riset Manajemen*, vol. 2, no. 4, pp. 360–375, Nov. 2024, doi: 10.54066/jurma.v2i4.2735.
- [17] A. Azis and K. Aswan, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (Persero) KECAMATAN LUNANG,” *JURNAL ECONOMINA*, vol. 2, no. 6, pp. 1203–1217, Jun. 2023, doi: 10.55681/economina.v2i6.581.
- [18] Sitompul Selvy Christian, Sulaksono Hary, and Sauqi Ahmad, “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS JEMBER,” 2022.
- [19] Widodo D G and Sunarto, “KUALITAS PELAYANAN PENJUAL ONLINE, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM E-COMMERCE SHOPEE,” 2022.
- [20] D. Y. Pramesti, S. Widyastuti, D. Riskarini, F. Ekonomi, D. Bisnis, and U. Pancasila, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, DAN PROMOSI E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE,” *JIMP*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [21] Raldianingrat Welis, Heriswanto, Wahyuddin Muh., and Krisdayanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang J&T Express di Kecamatan Unaaha,” 2023.

- [22] Hutasuhut N A, Sahputra Ngatno, and Firah Al, “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. HARCO NANCY MEDAN,” 2022.
- [23] M. Kadar, M. R, I. Hassandi, J. P. K. Pasaribu, and E. Suratno, “PERAN KUALITAS DAN PENGIRIMAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE DI KOTA JAMBI,” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, vol. 4, no. 1, pp. 528–535, Jan. 2025, doi: 10.33998/jumanage.2025.4.1.2022.
- [24] Sugiyono, *METODE PENELITIAN : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung, 2017.
- [25] P. Candra Susanto, D. Ulfah Arini, L. Yuntina, and J. Panatap Soehaditama, “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka),” vol. 3 No. 1, 2024, doi: 10.38035/jim.v3i1.
- [26] B. J. Forester, A. Idris, A. Khater, M. W. Afgani, and M. Isnaini, “Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas,” 2024.