

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar & ningsi. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu terhadap kepuasan customer pt . Nusantara card.*
- Attamimi, f. M., hufron, m., & rahman, f. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan *customer* (studi pada *customer* jne kota malang). *Jurnal ilmiah riset manajemen, 2010, 27–39.*
- Dewantoro, d., aryani, l., & marzuki, f. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan *customer* jne. *Journal business management, economic, and accounting national seminar, 1(1), 278–293.*
- Ejigu, s. N. (2016). E-banking service quality and its impact on customer satisfaction in state owned banks in east gojjam zone ethiopia. *Journal of economics and sustainable development, 7(21), 100–111.*
- Gunartik & nora. (2019). *Terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.* 3(2), 29–39.
- Hafizha, a. & n. (2019). *(studi kasus pada customer j & t express cabang kota sumbawa besar).* 2(1).
- Hafizha, s., abdurrahman, & sri nuryani, h. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan *customer* j&t express. *Jurnal manajemen dan bisnis, 2(1).* <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Hardiyansah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (1st ed.). Penerbit gava media.
- Jaya sakti, b., & manajemen, j. (2018). *Customer* (studi pada j&t express kota semarang). *Diponegoro journal of management, 7(4), 1–8.* <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Lantuka, m. & r. (2017). *Analisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan customer terhadap loyalitas pada restoran fastfood pizza hut di manado town square.* 5(2), 1891–1900.
- Noyita, e. (2019). *Customer dengan metode sem analisis (studi pada kampoeng spa batam).* 2, 62–70.
- Oktaviasari & rachma. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan ketepatan waktu terhadap kepuasan *customer.* *Riset manajemen, 1–10.*
- Rita, p., oliveira, t., & farisa, a. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon, 5(10), e02690.* <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rivai p. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan customer pengguna transportasi ojek online grab.* 10(1), 204–225.

- Rosalia, k. J. (2018). *Pasien rsu surya husadha di denpasar fakultas ekonomi dan bisnis universitas udayana , bali , indonesia industri pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan customer . Saat ini , customer sangat selektif dalam memilih produk dari industr.* 7(5), 2442–2469.
- Sakti & mahfudz. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan *customer*. *Jurnal of management*, 7, 3.
- Sanusi, a. (2017). *Metodologi penelitian bisnis*.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* (16th ed.). Alfabeta bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi* (sutopo (ed.); ketujuh). Alfabeta, cv.
- Sugiyono. (2019). *No titlemetode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d* (sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta bandung.
- Sujarweni. (2015). *Metodologi penelitian bisni & ekonomi* (1st ed.). Pustaka baru pres.
- Sujarweni. (2019). *Metode penelitian bisnis dan ekonomi pendekatan kuantitatif*. Pustaka baru pres.
- Syaiful, & wangdra, r. (2018). *Kepuasan customer pengguna air bersih*. 6(2), 79.
- Tania & raymond. (2017). *Ekspedisi lion parcel di batam*.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran jasa* (1st ed.).
- Wala. (2019). *Pelayanan terhadap kepuasan customer pada hotel él royale bandung*. 7(2), 181–188.
- Wibowo, agung edi. (2012). *Aplikasi praktis spss dalam penelitian* (a. Djojo (ed.); pertama). Gava media.