

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E. D. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Smartphone Iphone. Dalam P. N. Madiawati (Penyunt.). Bandung: Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Amalia, E. D. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Smartphone Iphone.
- Andrio. (2019). *uib.ac.id*. Dipetik November 21, 2022, dari <http://repository.uib.ac.id/2937/4/k-1641019-chapter1.pdf>
- Andrio. (2020). Penerapan Digital Promotion Mix pada Ayu Kweetiau Selera Kita. *Digital Repostory Universitas Internasional Batam*.
- Anggita, V. (2022). *SWA Era Baru Bisnis Logistik* (XXXVIII ed.). VDCII.
- Ardhya, B. N. (2019). Pengaruh Promo Terhadap Minat Beli Konsumen (Study Pada Promosi, Cashback dan Diskon Terhadap Minat Beli Konsumne Di Restaurant Mister BASO Di Mall CBD Cileduk). *Jurnal Manajemen & Bisnis*.
- Arifin, F. N., & Budiarti, A. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Juenal Ilmu dan Riset Manajemen* .
- Azka, I. (2022). *Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce*. Dipetik November 18, 2022, dari [https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Mel+esat+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Mel+esat+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan_media)
- Danial, J. N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Jepang yang Beroperasi Di Kota Bandung. Dalam R. Hendayani (Penyunt.). Bandung: Universitas Telkom, S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika.

- Elvita, D., & Suhaeni, T. (2017). Pengaruh Kinerja Pelayanan.
- Eri, P. (2022). *SWA Era Baru Bisnis Logistik* (XXXVIII ed.).
- Fatharani, A. P. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan dan Iklan Terhadap Minat Beli Kota Bogor.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, J., M.J.G.T, & Sarstedt, R. (2017). *A Primer on Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* . SAGE Publication.
- Haryanto, K. (2019). Faktor-Faktor Penentu Kualitas Hubungan dan Kedekatan Hubungan dalam Pembelian Layanan Kredit Perbankan Kepada Usaha Mikro Serta Pengaruh Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah. *Journal of Business and Banking*.
- Iprice.co.id. (2019, September). *Peta E-Commerce Indonesia*. Diambil kembali dari Iprice.co.id: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- JNE. (2019). *JNE Tidak Menghentikan Pengiriman Melalui Kargo Udara*. Dipetik November 18, 2022
- Juita, B. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPW Clean Bandung Tahun 2022.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing, 17th Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kusnandar, V. B. (2022). *Sektor Pergudangan Tumbuh 5,03% pada 2021, Ini Pendorongnya*. Dipetik November 18, 2022, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/15/sektor-pergudangan-tumbuh-503-pada-2021-ini-pendorongnya>
- Ma'arif, N. (2021). *J&T Express Gandeng Trigana Air Luncurkan Pesawat Kargo Antar Barang*. Dipetik November 18, 2022, dari <https://news.detik.com/berita/d-5498263/jt-express-gandeng-trigana-air-luncurkan-pesawat-kargo-antar-barang>

- Masita, Z. (2020). *Kegiatan Bisnis Logistik Turun 50% Akibat Pandemi Covid-19*. Dipetik November 18, 2022, dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200421112727-19-153326/kegiatan-bisnis-logistik-turun-50-akibat-pandemi-covid-19>
- Milala, B. J. (2022). Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Objek Wisata Puncak Gundaling Di Kabupaten Karo.
- Musyaffa, N., & Ngatno. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro PT. KAI DAOP IV Semarang).
- Musyaffi, d. (2022). Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square. *Pascal Books*.
- Nur, P. N. (2022). Strategi Integrated Marketing Communication Indihome Bekasi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Program High Value Customer. Dalam R. H. Sudradjat (Penyunt.). Bandung: Universitas Telkom, S1 Ilmu Komunikasi.
- Nurrohyani, R., & Sihaloho, E. D. (2020). pengaruh Promosi Cashback pada OVO dan Go-Pay Terhadap Perilaku Konsumen Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*.
- Nurslaim, I. (2020, Juli 17). *New Normal Sebagai Gaya Hidup*. Diambil kembali dari news.detik.com: <https://news.detik.com/kolom/d-5097523/new-normal-sebagai-gaya-hidup>
- Pahlevi, R. (2022, Januari 12). *J&T, Perusahaan Logistik dengan Volume Pengiriman Terbesar di Indonesia*. Diambil kembali dari databooks.katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/jt-perusahaan-logistik-dengan-volume-pengiriman-terbesar-di-indonesia>
- Pramesti, A. I. (2022). Pengaruh Pemberian Potongan Harga, Voucher, dan Cashback Terhadap Minat Customer Menggunakan Pembayaran Digital

- Shopee (Studi kasus pada generasi Z pengguna ShopeePay di wilayah Bandung). Dalam B. R. Kartawinata (Penyunt.). Bandung: Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Pratama, F. A. (2019). Pengaruh Kata Cashback Terhadap Peningkatan Penjualan Menggunakan Data Mining. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informatika dan Komputer*.
- Prihatma, G. T., Masitoh, R. M., & Saputra, D. A. (2020). Pengaruh Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Selayu Motor Cabang Kecamatan Bojong Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ekonomi Vokasi*.
- Putra, D. P. (2016). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan Smart Pasir Pengairan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Brawijaya*.
- Putri, N. I. (2022). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Ms Glow.
- Rahmanda, N. K. (2022). Pengaruh Brand Trust dan Service Recovery Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Harmoni Dinamik Indonesia (HDI) Di Kota Balikpapan. Dalam F. Oktafani (Penyunt.). Bandung: Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Restu, P. K. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Media Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Pada Internet Indihome (Studi Pengguna Di RW 09 JL. Kebon Kelapa, UTAn Kayu Selatan). *Repostory STEI Indonesia (STEI) Jakarta*.
- Ronsumbre, Y., & Telagawathi, N. (2022). Pengaruh Promosi dan E-Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Online Di Shopee (Srudi Pada Mahasiswa Manajemen Tahun 2019) . *Bisma: Jurnal Manajemen*.
- Salfatiera, F., & Hidayat, D. (2020). Adaptasi Kebiasaan Baru Di Tengah Pandemi Covid-19.
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: Andi.

- Sari, I. N. (2021). *katadata.co.id*. Dipetik November 22, 2022, dari <https://katadata.co.id/intannirmala/digital/60d1c95ea19bb/indonesia->
- Sari, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Kasus Konsumen Bedak Marcks pada Indomaret di Yogyakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Suwarni, & Mayasari, S. D. (2009). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas.
- Tarigan, I. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Karel Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam M. pradana (Penyunt.). Bandung: Universitas Telkom, S1 Administrasi Bisnis.
- Wibowo, & Wibowo, D. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan First Media Di Jakarta). *Telkom University*.
- Widodo, A., & Yusiana, R. (2021). *Metodologi Penelitian, Penentuan Metode Dengan Pendekatan Partical Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Bandung: PT. Refika Aditama.