

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, A., & Salisah, F. N. (2015 November). Analisis Pengaruh Penerapan Customer Care Center (C3) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PTIPD UIN Suska Riau dengan Metode E-Servqual. In *Seminar Nasional Teknologi Informas Komunikasi dan Industri*.
- Anisah, R., Suhendra, A. A., & Chumaidiyah, E. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan Pada Platform PT. Metraplaza (Blanja.com) Dengan Penerapan Integrasi Metode E-servqual, Model Kano dan Quality Function Deployment (qfd). *eProceedings of Engineering*, 5(3).
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44-49.
- Award, Top Brand. Top Brand Index Jasa Kurir [online]. Tersedia: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=DHL](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=DHL) [20 Mei 2021].
- Ekspress, DHL. Mydhl Ekspress [online]. Tersedia: <https://mydhl.express.dhl/id/id/home.html#/getQuoteTab> [ 16 Mei 2021].
- Firmansyah, M Julnis. (2021). Industri Logistik Jajaki Digitalisasi di Tengah Pandemi. [online]. Tersedia: [https://www.ali.web.id/web2/news\\_detail.php?id=1934](https://www.ali.web.id/web2/news_detail.php?id=1934) [10 Agustus 2021].
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace inn. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Hardika, R. A. N. J. M., & Ardianto, F. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online. *Serambi Hukum*, 8(02), 23092.

- Hidayah, R. T., & Utami, E. M. (2017). *E-service Quality and E-Recovery Service Quality on E-Satisfaction LAZADA. COM. JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 8(2), 258-274.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Jati, M. T. W., Ernawati, D., & Rahmawati, N. (2020). Analisis Kinerja Rantai Pasok Semen Instans dengan Pendekatan Scor Model dan AHP di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(5), 109-120.
- Kartika, Y., & Shihab, M. S. (2020). Membangun Positive E-Wom Melalui E-Service Quality, Kepercayaan dan Kepuasan. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(4), 195-204.
- Khasanah, I. (2015). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa (Studi pada Pengguna Jasa Freight Forwarder di DHL Global Forwarding Semarang Branch). *Diponegoro Journal of Management*, 42-51.
- Limsan Siregar, Efrem. (2019, 11 Juli). Kenapa Barang Impor China di E-Commerce RI kok Murah. *Cnbc Indonesia* [online]. Tersedia: <https://www.cnbcindonesia.com> [15 Mei 2021].
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Mustafa, T. H., & Al Musadieg, M. (2017). Analisis Strategi Aliansi Untuk Meraih Keunggulan Kompetitif Dalam Jasa Pengiriman Paket Berskala Internasional Di Indonesia (Studi pada PT. Pos Indonesia). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 81-88.
- Musyafah, A. A., Khasna, H. W., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *LAW REFORM*, 14(2), 151-161.

- Noviryantika, N. (2019). Dampak Layanan Internet Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Integra*, 9(1), 031-052.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-41.
- Prabasari, D. A. P. I., Amani, H., & Wulandari, S. (2018). Perbaikan Kualitas Pelayanan Produk T-cash Di Kota Bandung Menggunakan Integrasi Metode E-service Quality Dan Model Kano. *eProceedings of Engineering*, 5(2).
- Purnawanti, Teti. (2020). Pengiriman Barang Dari Amerika Ke Indonesia. [online]. <https://www.cekaja.com/info>. [1 Mei 2021].
- Rumbay, M. M. M., Rembang, M. R., & Kalesaran, E. R. (2019). *Analisis Komunikasi Pemasaran Dalam Mengembangkan Jasa Layanan Di Pt. Pos Indonesia Manado. Acta Diurna Komunikasi*, 1(3).
- Santoso, S., Nurzaki, A., Santoso, A., Benawan, C., & Wahyudin, D. (2020). Kinerja PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya Dengan Supply Chain Operation Reference. *Jurnal Distribusi*, 8(2).
- Saputri, E. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1), 27-32.
- Sinnun, A. (2017). Analisis Kepuasan Pengguna LMS Berbasis Web Dengan Metode Servqual, IPA dan CSI. *Jurnal Informatika*, 4(1).
- Sudirman, A., Halim, F., & Pinem, R. J. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(3), 66-76.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suwondo, A., Sarana, S., & Marjan, F. I. (2017, November). Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI Access Berdasarkan E-Servqual Pada

- PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang. In *Prosiding Sentrinov (Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif)* (Vol. 3, No. 1, pp. EB338-EB360).
- Tanod, D. P., Nofrisel, N., Toelle, S., & Handayani, S. (2018). Impact Quality of Service and Customer Value of Customer Loyalty (Survey on PT. DHL Global Forwarding Customer, Jakarta). *Advances in Transportation and Logistics Research*, 1, 668-681.
- Telko, Indo. (2020, 13 November). DHL Express sentralisasi konten digital via MyDHL+. Indotelko.com [online]. Tersedia: <https://www.indotelko.com> [25 Mei 2021].
- Yati, Rahmi. (2021). Pengusaha Logistik Perlu Andalkan Digitalisasi, Ini Keuntungannya. [online]. Tersedia: [https://www.ali.web.id/web2/news\\_detail.php?id=1932](https://www.ali.web.id/web2/news_detail.php?id=1932) [10 Agustus 2021].
- Zafira, Tsana. (2021, 1 Januari). Jasa Pengiriman Barang Melonjak Pesat Di Tengah Pandemi Covid-19. Kumparan [online]. Tersedia: <https://kumparan.com> [15 Mei 2021].
- Zikmund, William G., et al. (2010). *Business Research Methods. South Western, USA: Cengage Learning*.