

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, & Dwiyanto, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediator. *Diponegoro Journal of Management*, 10(3), 1-12.
- Annisa, M. (2017). *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Jasa Kurir*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aprilha, D., & Engkur. (2020). The Effect of Brand Image and Brand Experience on Brand Loyalty Mediated by Brand Trust on Courier Service Users (Study on J&T in Rawamangun, East Jakarta). *Indonesian College of Economics*, 1-20.
- Ariani, S., Firdaus, M., & Hairudinor. (2019). Analysis of The Influence of Service Quality, Price, Trust and Corporate Image on Satisfaction and Customer Loyalty in PT. Pos Indonesia Banjarmasin. *European Journal of Management and Marketing Studies*, 4(2), 46-61.
- Bappenas. (2022). *Apa itu SDGs?* Retrieved from Bappenas: <https://sdgs.bappenas.go.id/>
- Darmadi, D. (2011). *Strategi Menaklukan Pasar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Erna, F. D. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Erwin. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen . *Business Management Journal*, 13(2), 85-191.
- Fadhlorrohman, M. (2024). *Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Peningkatan Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga yang Kompetitif*. Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Fauziyah, A. (2018). *Saat Belanja Online, Kamu Pilih Kurir Apa?* Retrieved from Digation.id: <https://www.digation.id/read/011725/saat-belanja-online-kamu-pilih-kurir-apa>

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fornell, C., & Bookstein, F. (1982). Two Structural Equation Models: LISREL and PLS Applied to Consumer Exit-voice Theory. *Journal of Marketing Research*.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modelling* (2 ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Fuad. (2017). *Structural Equation Models: Concepts and Applications with the AMOS 24 Bayesian SEM Update Program (Indonesian Version)* (7th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro .
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares-Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Bandung: UNDIP.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Griffin, R. (2004). *Komitmen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Elsevier*, 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hoyle, R. (2012). *Handbook of Structural Equation Modeling (SEM)*. The Guilford Press.

- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., & Khawaja, M. (2019). The effect of logistics service quality on customer loyalty: case of logistics service industry. *Emerald*, 43-61.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Ishak, A., & Lutfi, Z. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Study tentang peran mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1), 56-66.
- Julianti, K., Subiyantoro, & Nurmalasari, N. (2023). Customer Relationship Management Strategy at PT Pos Indonesia (Persero) Ngawi Branch Office. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan*, 7(2), 1-9.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0: Roadmap for Success*. USA: Addison Wesley, Longman Inc.
- Kania, R., & Salsabila, H. (2023). The Responsive Strategy of Courier Service Companies on Handling Customer Complaints on Social Media: The Effect on Brand Trust and Customer Loyalty. *Journal of Marketing Innovation*, 3(1), 31-49. doi:<http://doi.org/10.35313/jmi.v3i1.51>
- Keller, K. (2008). *Strategic Brand Management: Building Measuring and Management Brand Equity* (3rd ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2010). *Principles of Marketing* (14 ed.). United States of America: Pearson.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Principle of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16 ed.). England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Hall, Inc.
- Kurnia, P. R., Permas, A., & Rusli, M. S. (2012). *New Customer Relationship Management untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PPM.
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(2), 44.
- Livingston, S. A. (2018). *Test Reliability-Basic Concepts*. New Jersey: Educational Testing Service (ETS).
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Melati, & Heriswanto. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty at PT. Pos Indonesia (persero), Unaaha Branch Konawe Regency. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(1), 280-284.
- Munawar, F., Munawar, R., & Tarmidi, D. (2021). The Effect of Service Delivery Performance and Value Congruity on Customer Trust and Its Impact on Loyalty in Logistic Service Provider. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(8), 1077-1087.
- Nuraeni. (2016). *Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce*. Retrieved from Kominfo: [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)
- Octavani, D. (2019). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE).
- Parasati, M. (2024, Mei 1). *Service Level Agreement: Solusi Melampaui Ekspektasi Bisnis*. Retrieved from PhinCon: Phintaro Cosulting: <https://phincon.com/articles/service-level-agreement/>
- Ponnusamy, D., & Chandrashekar, R. (2024). Analysis of Customer Satisfaction towards Customer Loyalty of Courier Service Industry among UTHM Students. *Research in Management of Technology and Business*, 921-936.

- Pratama, I. (2019). *Customer Relationship Management (CRM)*. Bandung: Informatika.
- Prihandini, T., & Sunaryo, S. (2011). Structural Equation Modelling (SEM) dengan Model Struktural Regresi Spasial. *Seminar Nasional Statistika Universitas Diponegoro*.
- Public Relations. (2021). *Laporan Tahunan: Retaking Market Share of Courier Service, Logistics Service and Fintech Service*. Bandung: PT Pos Indonesia.
- Public Relations. (2021). *Logistic Day: Pos Indonesia Perkuat Sinergi dengan Kementerian dan Lembaga*. Retrieved from Pos Indonesia: <https://www.posindonesia.co.id/id/artikel/detail/278/logistic-day-pos-indonesia-perkuat-sinergi-dengan-kementerian-dan-lembaga>
- Public Relations. (2022). *Annual Report PT Pos Indonesia 2021*. Retrieved from Pos Indonesia: <https://www.posindonesia.co.id/en/content/unduh-laporan-tahunan#>
- Public Relations. (2022). *Persaingan Bisnis Kurir Ketat, Bagaimana Kinerja Pos Indonesia?* Retrieved from Warta Pemeriksa: <https://wartapemeriksa.bpk.go.id/?p=39677>
- Public Relations. (2022). *Top Brand Index*. Retrieved from Top Brand Award: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_year=2022&category=service](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_year=2022&category=service)
- Public Relations. (2023). *Visi, Misi, Tujuan dan Nilai*. Retrieved Juli 24, 2023, from Pos Indonesia: <https://www.posindonesia.co.id/id/content/visi-misi-tujuan-dan-tata-nilai>
- Purba, D., & Bernando, F. (2024). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty at PT. Pos Indonesia (persero), Unaaha Branch Konawe Regency. *Jurnal Ekonomi Sean Institute Science Analytic*, 13(2), 896-902.
- Rasyidy, M., Widayat, & Andharini, S. (2021). The Effect of Trust and Service Quality on Customer Loyalty of Goods Delivery Service (Case Study at PY. Tiki Jalur

- Nugraha Ekakurir). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 1(2), 72-80.
- Santosa, P. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif: Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: ANDI.
- Sarwono, J. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modelling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 173-182.
- Shellyana, & Dharmmesta. (2002). *Sebuah Varian Konseptual Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. (2019). Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *EconJournals*, 90-97.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Wibowo, A., & Wasiman. (2020). Service Quality, Trust, and Price on Customer Loyalty in PT Pos Indonesia Batam City. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 22(9), 1-9.
- Surucu, L. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726.
- Tjiptonno, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptonno, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.
- Turban, E., & Volonino, L. (2010). *Information Technology for Management: Transforming Organization in the Digital Economy*. New Jersey: Wiley.
- Vellina, G., & Telagawathi, N. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman JNE Express di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 8(3), 503-509.
- Viollina, S. S. (2022). Ketika Pak Pos Tidak Hanya Mengantar Surat: Jasa Pengiriman Pos Indonesia di Mata Pedagang Online. *Lembaran Antropologi*, 1(1), 34-46.
- Wibowo, W. (2023). *Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia KCU Semarang*. Semarang: Universitas Islam Sultan Agung.
- Wilujeng, A. (2017). *Pengaruh Brand Image, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Jasa J&T Express di Kabupaten Jember*. Universitas Jember.
- Yuniarta, F. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket pada PT JNE EXPRESS Cabang Jember dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, VI(1), 152-158.  
doi:<https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>
- Zahra, A., Herawaty, T., & Muttaqin, Z. (2024). Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(1), 95-103.