

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., & Asnan, A. (2015). The Impact of Corporate Social Responsibility, Service Experience and Intercultural Competence on Customer Company Identification, Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study: PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak West Kalimantan). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211,77–284.
- Al Fajri, H., & Pradana, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen *Freezy Cake*.
- Alviska, A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen Klinik Erha di Malang). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 79–88.
- Asri Fadhila, E., & Wadud, M. (2021). The Effect of Service Recovery on Customer Satisfaction in J&T Express Goods Delivery Services in Palembang. *International Journal of Marketing & Human Resource Research*, 2(1), 2746–4040.
- Çerri, S. (2012). Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers. *Journal of Competitiveness*, 4(4).
- Dewi, R. Y., & Yosepha, S. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen Unsuraya*, 1(1), 82–91.
- Elen, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core IT, Vol. 8(1)*, 142–155.
- Fasochah, & Harnoto. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal) Hartono. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 20(34), 1–14.
- Haikal, M., Nantigiri, A., Handayani, S., & Veronica. (2021). Pengaruh Brand

- Image, Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Bekasi Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi & Logistik*, 7(2), 181–192.
- Helaluddin, H. (2018). Mengenal lebih dekat dengan pendekatan fenomenologi: sebuah penelitian kualitatif. *Jurnal Research Gate*, 1-15. li, B. A. B., & Jasa, P. (2012). *No Title*. 2001, 4–21.
- Isnaini, F., & Harsono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Smartphone di Kalangan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta Angkatan 2013. *Skripsi*, 12–18.
- Lestari, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Globat Jet Express ( J & T ) Surabaya. *Jurnal ILMU Dan Riset Manajemen*, 8(7), 1–19.
- Mcknight, D. H., & Chervany, N. L. (2014). *International Journal of What Trust 54 Means in E- Commerce Customer Relationships : An Interdisciplinary Conceptual Typology*. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(2), 35–59.
- Nur 'ain, A., & Susila, L. N. (2021). *The Effect Of Service Quality And Product Quality On Loyalty Electronic Money In Sukoharjo With Satisfaction and Trust As Intervening Variables*. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 46–55.
- Putra, D. P. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). *An Integrative Model of Organization Trust : Past, Pesent, and Future*. *Academy of Management Review*, 32(2), 344–354.
- Suliyanto. (2017). Pelatihan Metode Pelatihan Kuantitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(2), 223–232.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan

pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>

Suranto, S., Efita Sari, D., Narimo, S., Ulfatun, T., Hadi Mustofa, R., Suwandi, J., Fahmi Johan Syah, M., Jatmika, S., Nur Wahyudi, T., Chairil Asmawan, M., Annang Setiyawan, Y., & Azhar Hendawan, H. (2022). Optimalisasi Penggunaan Digital Marketing Melalui Sosial Media Dan E-Commerce Pada Industri Kecil Menengah Di Desa Kingkang, Kabupaten Klaten. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 123–136.

Susanti, D. (2018). Analisis Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Barang J&T Ekspres Kota Kediri Tahun 2018 Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Promosi Produk Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Simki Economic*, 1, 1–13

Suwandi, J. (2012). Pedagang Kaki Lima (PKL) Di Kota Surakarta : Persepsi Masyarakat dan Alternatif Penanganannya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 22(1), 41–49.

Yazid, F. (2015). Pengaruh Trust dan Perceived Risk Terhadap Intensi Belanja Online pada Tokopedia.com. *Skripsi*, 1–100.

Yuliati, S. W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 13(2), 280–300.

Yumna, A., Darmawati, D., & Suwandari, L. (2022). *The Influence of Logistics Service Quality on Shipping Services (Study on Consumers of J&T Express, JNE Express, SiCepat, Pos Indonesia and Ninja Express). Sustainable Competitive Advantage (SCA)*, 11(1).

Zafar, Ain, Q. U., & Rafique, M. (2013). Impact of Celebrity Advertisement pon Costomers Brand Percpetion and Purchase Intention. *Journal of Business and Management Sciences*, 1(11), 53–67.