

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker et al. (1991). *Impact Of Brand Image On Consumer Buying Behavior In Clothing Sector: A Comparative Study Between Males And Females Of Central Punjab (Lahore) And Southern Punjab (Multan) Hafiza*. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, Vol.4, No.9, p.25–35.
- Adiprayitno, R. A. I. Maha dan Edwar, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pengiriman Barang JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) di Agen Putro Agung Wetan Surabaya*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga. Volume 01 Nomor 01, Hal 102.
- Adyanto, B.C., & Santosa, S.B. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Harga dan Kepercayaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian: Studi Layanan E-Commerce Berrybenka.com*. Diponegoro Journal of Management. Vol.7, No.1. p.1-20
- Asperindo. (2017, Juni 2). *E-Commerce Melesat, Pertumbuhan Bisnis Kurir Kian Pesat*. Dipetik November 29, 2020, dalam Elogistik: <http://elogistik.id>
- da Vinci, Leonardo. 1996. *Chapter 2 Logistic-Basic Concepts & Characteristic, Logistic and Transportation*
- Dawes, John. 2008. *Do Data Characteristics Change According To The Number Of Scale Points Used? An Experiment Using 5-Point, 7- Point And 10-Point Scales*. International Journal of Market Research. Vol.1, No.50. p.61-77.

- Endriani, Dwi. (2018). *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa dalam Prespektif Ekonomi Islam: Studi pada Pengguna Jasa J&T Express di Bandar Lampung*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Fajri, Deva & Ma'ruf, J. J. (2018). *Pengaruh Social Media Marketing dan Promosi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengalaman Konsumen Sebagai Variabel Mediasi pada Maskapai Penerbangan Airasia di Banda Aceh*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Vol. 3, No. 3. p.33-48
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP
- Gu, B., & Ye, Q. (2013). *First Step in Social Media: Measuring the Influence of Online Management Responses on Customer Satisfaction*. *Production and Operations Management*, 23(4), 570–582.
- Gundono. (2015). *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta: BPF
- Hanasya, J. R. (2017). *Impact of Social Media Marketing, Price Promotion, and Corporate Social Responsibility on Customer Satisfaction*. *Jindal Journal of Business Research*, Vol.6. p.1-14
- Handayani, R. Wijayanti, H.T. (2018) *Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Seminar Nasional Edusainstek. FMIPA UNIMUS.

- Hati, Shinta W., & Juliati, Aisyah. 2019. *Analisis Pengaruh Logistic Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)*. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol.2, No.7. p.240-249
- Hessy, V., & 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, vol. 0, pp. 42-51.
- Hossain, Enayet. 2012. *An Evaluation of Brand Image, Product Attributes and Perceived Quality of a Selected Consumer Non-durable Product*. Administration and Management review. Vol. 19, No. 2.
- Ilmay, & Hidayati. (2011). *Analisis Varian Pengaruh Interaksi Harga dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Batik di EKA Batik Semarang*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriyani, R., & Suri, A. (2020). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Motivasi Konsumen pada Produk Fast Fashion*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 14, No. 1. p.25-34
- Japarianto, Edwin. (2018). *Pengaruh Logistic Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industry Ekspedisi Laut Di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 12, No. 1. p.25-32

- Jasfar, Farida. (2005), *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Jisana, T.K. (2014). *Consumer Behaviour Models: An Overview*. Sai Om Journal Of Commerce & Management. Vol. 1, No. 5, P.34-43.
- Kahnali, R.A., & Esmaeili, A. (2015). *An Integration Of SERVQUAL Dimensions And Logistic Service Quality Indicators: A Case Study*. International Journal Services and operations Management, 21 (3), p.289-309
- Kambiz & Safoura, S. (2014). *The Impact of Brand Image on Costomer Satisfaction and Loyalty Intention (Case Study: Consumer of Hygine Products)*. International Journal of Engineering Innovation & Research, 3 (1), p.2277-5668.
- Kasnodihardjo. (1993) *Langkah-Langkah Menyusun Kuesioner*. Media Litbangkes. No.2, Vol.3, p.21-42
- Khatib, F. (2016). *The Impact Of Social Media Characteristics On Purchase Decision Empirical Study Of Saudi Customers In Aseer Region*. International Journal Of Business And Social Science, 7(4), p.41-50
- Khuong, M. N., & Duyen, H. T. M. (2016). *Personal Factors Affecting Consumer Purchase Decision Towards Men Skin Care Products – A Study In Ho Chi Minh City*. Vietnam International Journal of Trade, Economics an Finance. 7 (2), p.44-50
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta : Erlangga

- Kotler, P., & Keller. (2012). *Marketing Management (14th ed.)*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Krisnawati, I. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di J&T Ekspres Cabang Nganjuk Tahun 2016*. Jurnal Simki-Economic, Vol. 01 No. 02.
- Li, Y., & Kananurak, N. (2018). *Factors Influencing Customer Satisfaction And Brand Loyalty Of Top 5 Express Delivery Service In China*. UTCC International Journal of Business & Economics, 10(2), p.43–68.
- Madni, G. R. (2014). *Consumer's Behavior And Effectiveness Of Social Media*. Global Journal of Management and Business Research: E-Marketing, 14 (8).
- Mentzer, J. T., Flint D. J., & Hult, G. T. M. (2001). *Logistic Service Quality as a Segment-Customized Process*. Journal of Marketing. 65(4), p.147-156
- Micu, Adrian; Aivaz, Kamer; Capatina, A. (2013). *Implication Of Logistic Service Quality On The Satisfaction Level And Retention Rate Of An E-Commerce Retailer's Customers*. 47(2). 147-156.
- Mileva, L.& Fauzi, Achmad DH. (2018). *Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol 58 No. 1.
- Nazelina, M., Novitasari, D., Fikri ,M. A. Ali, Asbari, M. (2020). *The Effect of Brand Image, Price And Service Quality On Consumer Decisions Using*

Delivery Services. Journal industrial Engineering& Management Research (JIEMAR). Vol. 1 No. 3

Neupane, R. (2015). *The Effect Of Brand Image On Customer Satisfaction And Loyalty Intention In Retail Super Market Chain UK*. International Journal of Social Science and Management, 2(1), p.9-26.

Nitisusastro, M. (2012). *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta

Otsetova, A. (2017). *Relationship Between Logistics Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty on Courier Services Industry*. Management and Education. Vol.8, No.2, p.51-64

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research*. Journal of Marketing. 49 (Fall). p.41-50

Parhusip, Marlina, Putro, Tri Sukirno & Setiawan, Deny. (2017). *Analisis Permintaan Terhadap Jasa Pengiriman Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Tujuan Pekanbaru-Jakarta di Kota Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa, Vol. 1, No.1, p.3.

Rahmat Syah, T. Y. (2013). *Perbedaan Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kualitas Produk, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Pasar Bisnis*. Jurnal Ekonomi. Vol.4, No.2

- Rahmaniar, Abd. Haris, M. A. M. (2015). *Kemampuan Merumuskan Hipotesis Fisika Pada Peserta Didik*. Jurnal Pendidikan Fisika Universitas Muhammadiyah Makassar, Vol.3 No.3, p.231–240.
- Riaz, H. A. (2015). *Impact of brand image Consumer Buying Behavior In Clothing Sector: A Comparative Study Between Males and Females of Central Punjab (Lahore) and Southern Punjab (Multan)*. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 4 (9), p.25-35
- Rosyada, Z.F. Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., Rumita, R. (2020). *Analisis Logistic Service Quality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express*. Jurnal Teknik Industri. Vol. 15, No. 2.
- Salinaz, E.M. &Perez, J.M.P. (2009). *Modeling the Brand Extentions' Influence on Brand Image*. Journal of Business Research. Vol. 62, no. 1, p.50-60
- Saura, I., Frances, D. S., Contri, G. B., & Blasco, M. F. (2008). *Logistic Service Quality: A New Way to Loyalty*. Industrial Management and Data System. Vol. 108, No.5, p.650-668.
- Sembiring, R.K. (1995). *Analisis Regresi*. Bandung : Penerbit ITB.
- Setiawan, Elfa. (2018). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir JNE, Agen JASAFAT Jatiasih, Bekasi, Jawa Barat*. Jurnal Transparansi. Vol.1, No.2, p.166-178
- Soltani, M., Esfidani, M. R., Jandaghi, G. & Soltaninejad, N. (2016). *The Effect Of Service Quality On Private Brand Image And Purchase Intention In The Chain Stores Of ETKA*. World Scientific News. Vol.47, No.2, p.202-216

- Suandy, N. (2017). Media Sosial Pengaruhi Perilaku Konsumen. *Tajuk Berita Satu*.
<http://www.berita-satu.com>.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, R.S. & Sari, R.P. (2019). *Pengaruh Promosi Media Online terhadap Keputusan Pembelian Produk Hijab (Studi Pada Alif Galeri Hijab Sidoarjo)*.
Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis. Vol. 1, No. 2, p.41-54
- Swastha, Basu. (2000). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Swastha, Basu & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*.
Yogyakarta : Liberty Offset.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S.. (1996). *Using Multivariate Statistics*. New York :
Harpoer Collings College Publishers,
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*, Malang : Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tri Basuki, Agus, Prawoto, N. (2016). *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis : Dilengkapi Aplikasi SPSS & E-views*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua.
Jakarta : Rajawali Pers.
- Utomo, H., Jonemaro E.M., Ananta, M.T. (2017). *Perbandingan Usabilitas Aplikasi Taxi Online Android (Grab-Car Dan Uber) Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 1, No. 12, p.1708-1717.

- Versa, B., & Subagio, H. (2014). *Pengaruh Logistic Service Quality terhadap customer satisfaction cat emco PT. Satriakarya Adiyudha (PT SKAY)*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol 2, No 2. p.1-9
- Walpole, Ronald E., Raymond H Myers. (1995). *Ilmu Peluang Dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuawan, edisi ke-4*. Bandung : Penerbit ITB.
- Waluyo, M. & Rachman, M. (2020). *Mudah Cepat Tepat dalam Aplikasi Structural Equation Modeling Edisi Revisi*. Batu : Literasi Nusantara.
- Wijayanti, S.E.D. (2020). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang: STudi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Makharya Cargo Surabaya*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Wulan, Wira S., Mawardi, M.K., Pangestuti, E. (2016). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi pada Restoran Kayu Manis Tuban*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 38, No. 2. P.176-182