

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R., & Fitriani, S. (2021). Relationship marketing strategy in the logistics industry. *International Journal of Business and Society*, 22(3), 1458–1472.
- Alamsyah, R., & Nuraini, A. (2021). Peran relational bonds dalam membangun loyalitas pelanggan pada bisnis kuliner. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(1), 34–45.
- Alavi, S., & Ahuja, V. (2021). Managing customer relationships through relational bonds in digital marketing. *Journal of Relationship Marketing*, 20(2), 89–107.
- Ariffin, S., & Ghazali, E. (2020). The role of trust in relationship marketing and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101923.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). Statistik transportasi Indonesia 2023. BPS Indonesia.
- Barata, F.A. (2022). *Supply Chain Management Sebagai Strategi dan Solusi*. Relasi Inti Media
- Budiono, H., & Pramesti, D. (2022). Relational bonds dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan perbankan. *Jurnal Riset Manajemen*, 19(3), 210–220.
- Candra, Vivi & Ika, Nenny & Mahyuddin, Mahyuddin & Simarmata, Putri & Purba, Bonaraja & Purba, Sukarman & Chaerul, Muhammad & Hasibuan, Abdurrozzaq & Siregar, Tiurlina & Karwanto, Sisca & Romindo, Romindo & Penerbit, Yayasan & Menulis,. (2023). Pengantar Metodologi Penelitian.
- Chen, Y., & Wang, X. (2021). Relational bonds and e-loyalty in online retailing: The mediating role of trust. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 62, 102646.
- Churrohmah, M., & Juma'i, A. M. (2021). Pengaruh Atmosfer Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen. *Value Added: Majalah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1)
- Cortez, R. M., Silva, J. A., & Fernandes, T. (2023). Relationship marketing in logistics services: Trust, satisfaction, and loyalty. *International Journal of Logistics Management*, 34(1), 44–63.
- Dewi, A., & Ramadhan, F. (2023). Peran ikatan sosial dalam meningkatkan loyalitas pelanggan jasa transportasi online. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 88–97.
- Dwiyanto, A., & Wulandari, P. (2021). Analisis pengaruh relational bonds terhadap kepuasan pelanggan marketplace. *Jurnal Bisnis Digital*, 5(1), 23–34.
- Eisingerich, A. B., & Bell, S. J. (2020). Maintaining customer relationships in high credence services. *Journal of services marketing*, 34(3), 301–312.

- Fakhri, R. (2022). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan toko buku fadira pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 13(3), 290-298.
- Farida, A., & Nugroho, A. (2022). Pengaruh financial bond terhadap loyalitas pelanggan ritel modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 134–145.
- Gultom, S. E., Sinaga, S. H., & Simanjuntak, A. (2020). Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 112–123.
- Gummerus, J., von Koskull, C., & Kowalkowski, C. (2024). Relationship bonds and customer loyalty in logistics services. *International Journal of Logistics Management*, 35(2), 329-346.
- Gupta, S., Malhotra, N., & Singh, R. (2022). Customer satisfaction and service quality in logistics: Evidence from India. *International Journal of Logistics Research*, 25(4), 301–318.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2025). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Hasnani, N., Ramadhan, R., & Yusuf, A. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan jasa ekspedisi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 89–101.
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis pengaruh logistics service quality terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan logistik jalur nugraha ekakurir (Jne). *J. Akuntansi, Ekon. dan Manaj. Bisnis*, 7(2), 240-249.
- Helfi, F., Ricardianto, P., Maemunah, S., Abidin, Z., & Farisyi, S. (2024). Kontribusi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Logistik Nasional. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 11(2), 175-190.
- Hendrayani, E., & Siwiyanti, L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru.
- Hidayat, M., & Idrus, S. (2023). Relationship marketing strategy in digital marketplace. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 17(3), 55–67.
- IDITRIX. (n.d.). *PT Threelog Kencana Mandiri - Profil Perusahaan*. Retrieved February 25, 2025.
- Junaedi, E., & Rahmawati, F. (2021). Pengaruh social bond terhadap loyalitas pelanggan pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 17(2), 112–123.
- Kurniawan, A., Rahman, M., & Sari, D. (2022). Transparansi sistem pelacakan logistik dan dampaknya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 12(3), 201–210.
- Lazialita, R. A., Wonua, A. R., & Kumalasari, F. (2024). Pengaruh Pemasaran Relasional dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Sutan Raja Kolaka. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(6), 9160-9170.
- Lin, M., Chen, H., & Zhou, L. (2023). Customer experience and relational bonds in logistics services. *Journal of Business Research*, 159, 113681.

- Mai, N. T. N., Pham, L. H. T., & Hien, N. N. (2021). How relational bonds influence consumers' loyalty: An empirical analysis in Vietnam commercial banks. *Calitatea*, 22(182), 74-83.
- Mukhlisin, M. Z., & Yuana, P. (2023). Pengaruh Ikatan Emosional Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 2(2).
- Mangiri, F., & Sasabone, R. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan jasa logistik. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 5(1), 19–27.
- Miranda-Guerra, M., Cevallos, S., & Torres, K. D. (2024). Relationship Marketing and Customer Loyalty: A Quantitative Analysis in the Retail Sector.
- Napitupulu, T., & Alversia, L. (2024). Manfaat relasional dan loyalitas pelanggan: Studi pada layanan transportasi online. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 211–225.
- Newton, S., & Ragel, V. R. (2017). The effectiveness of relational bonds on customer loyalty mediated with customer satisfaction: Telecommunication industry, Batticaloa. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 4(3), 1-11.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.
- Nurullita, F. (2022). Peran social, structural, dan financial bonds dalam membangun loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(1), 67–78.
- Porta, H. G., Mutmainah, I., & Yulia, I. A. (2023). Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. CABS Inti Inovasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 4(2), 152-161.
- Pramudita, A. S. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. *Jurnal Logistik Bisnis*, 10(1), 15-21.
- Putri, A. F., & Darmawan, A. (2022). The influence of customer relationship marketing on loyalty in logistics companies. *Journal of Business Strategy and Execution*, 15(3), 201–212.
- Rusli, V., & Pandjaitan, D. R. H. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Retention (Studi Pada Pelanggan Starbucks Coffee Di Bandar Lampung). *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 3258-3272.
- Samaranata, I. G. (2022). Komitmen pelanggan dan loyalitas jasa transportasi daring. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 37(2), 143–157.
- Sari, L. K., & Nugraha, T. (2021). Financial bond sebagai strategi mempertahankan loyalitas pelanggan e-wallet. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 9(2), 133–141.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students. Pearson Education.
- Supply Chain Indonesia (SCI). (2023). Laporan tahunan industri logistik Indonesia. Retrieved from <https://supplychainindonesia.com>

- Susanti, E., & Dewi, S. (2022). The Influence of Brand Image on Customer Loyalty: The Mediating Role of Brand Trust. *Journal of Product and Brand Management*, 31(4), 545-560.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Wiley.
- Setiawan, B. (2020). *Analisis Strategi Pemasaran Jasa Freight Forwarding Pada Pt. Sinar Mentari Abadi Logistik* (Doctoral dissertation, STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya).
- Setiawan, D., & Fadilah, S. (2023). Relationship marketing, trust, and customer loyalty: Evidence from Indonesian SMEs. *Small Business International Review*, 7(1), e524.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhada, K., Putri, A. A., & Bakhri, A. S. (2024). Analisis Pengaruh Pemasaran Media Sosial Terhadap Brand Awareness Grand Sentraland Karawang Dengan Metode Eksplanatori. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 18(4), 32-41.
- Suryani, A. D., Prakosa, A., & Basri, A. I. (2021). Pengaruh Emotional Branding, Customer Experience, dan Brand Trust terhadap Customer Loyalty pada Samsung Experience Store. *Investasi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 19-26.
- The World Bank. (2023). *Connecting to Compete 2023: Trade Logistics in the Global Economy (Logistics Performance Index)*. Retrieved from <https://lpi.worldbank.org/international/global>
- Tohir, M., & Satritama, A. (2023). Efisiensi logistik sebagai strategi daya saing perusahaan. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 9(2), 77-88.
- Wahyudi, A. (2023). Peran logistik dalam pembangunan ekonomi nasional. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 23(1), 55-70.
- Zailani, S., Iranmanesh, M., & Nikbin, D. (2024). *The influence of relational bonds on customer loyalty in logistics service providers*. *Asian Academy of Management Journal*, 29(1), 41-61.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2022). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zhai, M., & Chen, Y. (2023). How do relational bonds affect user engagement in e-commerce livestreaming? The mediating role of trust. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71, 103239.