

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amirullah. (2016). *Manajemen Strategi, Teori, Konsep-kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Armstrong, K. d. (2003). *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid Satu*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat
- Bramantyo, B. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Kepercayaan. *Hasanuddin Journal of Business Strategy, Volume 4*.
- Choirunisa. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Probolinggo. *Jurnal ilmiah riset manajemen, Volume 7, Nomor 01*.
- Daryanto dan Isnanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung.
- Ernie T. S. & Kurniawan, Saefullah. (2017). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan. 2017. Pedoman Penyusunan Skripsi FEB UNPAS. Bandung.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Firdausy, C. M. (2021). Pengaruh Price, Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dampaknya pada Customer Trust Sicepat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Firmansyah, Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gultom, D. K. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Volume 3, Nomor 2, Halaman 171-177*.

- Haryanto. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Kepercayaan Pelanggan PT.POS Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, Volume 4*.
- Haryanto, A. (2021). The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction in The National Shipping Company PT. Baubau Branch Global. *Jurnal Economix, Volume 9, Nomor 2*.
- Hendayana, Y. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna JNE Express Pondok Gede. *Mediastima, Volume 27, No 2*.
- Husein, Umar. (2008). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, D. d. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern Edisi Kedua*. Yogyakarta:Liberty.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Keller, P. K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid Dua*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, A. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Global Jet Express (J&T). *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 8, Nomor 7*.
- Mirsyah, S. (2017). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction and Trust Customer. *Internasional Conference on Multidisciplinary Research (ICMR)*.
- Novia, H. E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. Jne Jalur Nugraha Ekakurir). *Jom FISIP, Volume 4*.
- Nurhadi. (2018, April). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KESETIAAN KONSUMEN. *Jurnal Economia, Volume 4, 89-98*.
- Paputungan, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Jurnal Productivity, Volume 2*.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Poernomo, C. d. (2017). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnis Indonesia, Volume 8, Nomor 1*.
- Pratama, D. W. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan. *JOURNAL OF MANAGEMENT, 7, 1-11*.

- Ratih Hurriyati. (2016). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rofiqoh, I. (2022). The Effect of Service Quality, Trust and Price on Customer Satisfaction using J&T Express Expedition Service. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, Volume 11*.
- Saputri, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Management dan Bisnis (JMB), Volume 3, Nomor 01*.
- Sari, T. A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen JNE Cabang Lubuk Pakam. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan, Volume 2*.
- Setiawan, B. P. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *Journal of Business and Innovation Management, Volume 3, Nomor 3*.
- Sudaryan, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor PO Indonesia kota Tangerang. *Journal of Management Review, Volume 4*.
- Sudigdo, A. (2021, Juli). The Effect of Price and Service Quality for Garuda Express Delevery (GED) on Customer Satisfaction. *Ekomabis, volume 2, Nomor 02*.
- Tanoto, B. H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Hastaco Tour and Travel. *Jurnal artikel AGORA, Volume 7*.
- Wicaksono, A. P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.