**DAFTAR PUSTAKA**

Chairunnisa, Connie. 2018. “The Effect of Brand Image And Quality Of Educational Services On Customer Satisfaction.” *Jurnal Manajemen* 22(3): 325.

Dewantoro, Dikaprio, Lina Aryani, and Faisal Marzuki. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne.” *Journal Business Management, Economic, and Accounting National Seminar* 1(1): 278–93.

Kotler, Philip dan Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi 13* (Jilid 1 dan 2 ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler & Amstrong. (2017). *Manajemen Pemasaran, Strategi pemasaran dan Analisis strategi Pemasaran, Perencanaan strategi pemasaran, Implementasi.* Jakarta: Jilid 2. PT. Prenhallindo

Lisnasari, Nova, Anggo Rudi, and Dini Pratiwi. 2016. “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Dan Tarif Pengiriman Barang Atau Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka).” *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (Jipmb)* 13(November): 33–41.

Noersanti, Lina, and Try Akbar Prasetyo. 2020. “Influence Service Quality, Brand Image, Location to Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Case Study on Motorcycle Repair Shop Sahabat Motor-Cibinong Customer).” 132(AICMaR 2019): 152–55.

Paulina Nainggolan, Loredah et al. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe Di Semarang).” *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science Tahun*: 1. http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/.

Ramadhan, Dwiki, and Pontjo Bambang Mahargiono. 2020. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya.” *Jurnal Ilmu dan …* 9(5): 2. http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3072.

Ratnasari, Sri Langgeng et al. 2021. “Analysis of Organizational Commitment, Motivation, Work Ability, and the Working Environment to Employees Performance in the Covid-19 Era.” *Proceedings of the Sixth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA 2020)* 179(Piceeba 2020): 540–44.

Risnawati, Henny, Hendi Eka Sumarga, and Sugeng Purwanto. 2019. “The Effect of Service Quality Prices and Location of Companies To Customer Satisfaction Implications on Customer Loyalty.” *International Review of Management and Marketing* 9(6): 38–43.

Rohman, Saefur, and Fino Wahyudi Abdul. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Logistik Indonesia* 5(1): 73–85.

Sakti, Brillyan Jaya, and Mahfudz. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang).” *Journal of Manajemen* 7(4): 1–8. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343.

Sari, Indah, and Rahmat Hidayat. 2020. 1 Journal of Trends Economics and Accounting Research *Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Bang Faizs*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Usvela, Efit, Nurul Qomariah, and Yohanes Gunawan Wibowo. 2019. “Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* 5(2): 300–312. http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2930/2260.