

DAFTAR PUSTAKA

- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2013). *Supply chain logistics management* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2019). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation* (7th ed.). Pearson.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Erlangga, B., & Prabowo, H. (2024). Pengaruh Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 45-56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of sample size in health studies*. John Wiley & Sons.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
- Pasaribu, Y. R., Prasetyo, T. A., Adillabibi, F., & Hafidz, F. N. (2025). Pengaruh ketepatan waktu pengiriman dan kondisi paket terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada layanan JNE di Kota Purwokerto. *Journal of Comprehensive Science*, 4(2), 112-125.

Prasetio, A., & Rahmawati, E. (2023). Pengaruh Keamanan Barang dan Kualitas Penanganan Paket Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Ekspedisi. *Jurnal Manajemen Logistik dan Bisnis*, 11(2), 145-154.

Santoso, S. (2021). *Menguasai SPSS 26 untuk olah data dan analisis penelitian*. PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.