

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.

Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga

Irawan, Handi. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.Salemba Empat Patria.

Kotler dan Amstrong, G 2012. *Principles Of Marketing. 14th Edition Pearson International Edition*. Prentice Hall. New Jersey

Kotler dan Keller 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Alih bahasa Bob Sabran Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitaif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian: Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa. CV . Andi Offset*. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta

**Jurnal:**

Ananda, R. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Sisam Pematangsiantar*. Program Studi Manajemen, Jurnal Sultanist Vol 6, No 1

Dhuaha, D. S. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT Blue Bird Group Tbk*. Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana.

Love Lock Jones, Thomas O and W. Earl Sasser, Jr, 2011. *Why Satisfied Customer Defect*. Jurnal Harvard Business Review, Vol. 73, No. 6

Maramis, F., Sepang, J., Soegoto, A. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado*

Resti, Devi. & Soesanto, Harry. 2016. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikam Sifra Di Pati*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Jurnal Of Management Vol 5, No 1

Sofiati, I., Qomariah, N., Hermawan, H., 2018. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol 8, No 2

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (2009). *SERVQUAL: a Multipleitem Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service*

*Quality. Journal of Retailing*, 64(1):1240

Zulkarnain, R., Taufik, H., Ramdansyah, A. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Banten Jaya-Kota serang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*

**Website:**

<https://www.posindonesia.co.id/id/about-us> Di akses tgl 10 maret pukul 22:39

<https://www.topbrand-award.com/en/2019/07/jasa-kurir-fase-2-2019/> Di akses tgl 12 maret pukul 20:43

<https://www.topbrand-award.com/en/2018/07/jasa-kurir-2018/> Di akses tgl 12 maret pukul 20:44

<https://www.topbrand-award.com/en/2017/07/jasa-kurir-fase-2-2017/> Di akses tgl 12 maret pukul 20:44

