

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alma, Buchari. (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Devi, Emmita dan Putri, Hari. 2018. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Yogyakarta: Deepublish (Grup penerbitan CV Budi Utama).
- Dharmamesta, Basu Swasta dan T. Hani Handoko. 2018. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: CV Alfabeta
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen (Yogyakarta: CV Andi, 2013)
- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian (Yogyakarta: Andi, 2014)
- Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 4. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. 2019. Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish (Grup penerbitan CV Budi Utama).
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Global. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS. Edisi 9. Universitas Diponegoro: Semarang
- Kartajaya, Hermawan. 2016. *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Kotler, Philip and Amstrong. 2015. Principle of Marketing. 15th edition, New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Muhammad Fajar. (2019). Praktis Memahami Manajemen Pemasaran. Depok: Khalifah Mediatama.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen & Mussry, Jack . 2016. Pemasaran jasa. Jakarta : Erlangga.
- Manulang, dan Hutabarat ,Esterlina. 2016. Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global. Edisi 1. Yogyakarta: Indonesia pustaka
- Malau Herman. (2017). Manajemen Pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Saladin,Djaslim.2016. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran, CV. Linda Karya, Bandung
- Santoso, Singgih. 2018. Menguasai Statistik dengan SPSS 25. Jakarta: PT Elex
- Sarwono, Jonathan. 2012. Path Analysis : Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi (Menggunakan SPSS). Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto,Rosad.2015.Manajemen Pemasaran.Bogor : In Media
- Tjiptono, Fandy. 2017. Ph.D dan Greorius Chandra. Pemasaran Strategik Edisi 3, Bandung:Penerbit ANDI Yogyakarta.

Jurnal :

Ahmad Anwar Hidayat.(2021).Analisis Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel intervening (Studi Kasus di BRIS KC Semarang)

Ahmed Rizwan Raheem., et al.(2020). *Customer Satisfaction & Loyalty and Organizational Complaint Heading Economic Aspects of Business Operation of Airline Industry*

Amani Vadood Javan. (2020). *The effect of customer satisfaction on their loyalty by mediating the mental image of the brand and trust using structural equations in the Banking Industry (Studi: Pasargad Bank)*

Ariyanto agus,Rizka Amalia. (2020). Pengaruh kinerja layanan,kepercayaan,dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen menggunakan jasa pengiriman JNE Di Kota Banda Aceh terkait keterlambatan pengantaran

Cintia Elisabeth Girsang. (2018). Pengaruh Komitmen Bank, Komunikasi Bank, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah yang di mediasi oleh Kepercayaan (Survei Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro Yogyakarta)

Fauzi Baisyir,M.Q. (2021) Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Journal of managementReview*,1.

Ginting Ari, Nazarudin, Rulianda. (2020). *The effect Analysis of Handling Complaint on Trust, Word of Mouth and Consumer Loyalty with Customer Satisfaction as Moderating Variable.*

Habibillah, M Wildan dkk. (2018). Pengaruh Customer Relationship mangement (CRM) Terhadap Kepercayaan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey pada petani Desa Donowarih, KecamatanKarangploso, Kabupaten malang,)

Junai Al Fian. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya.

Muhammad Ali Fazain dan Sasi Agustin. (2016). Pengaruh Harga, Produk, dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Wasis Style Sidoarjo.

Ratna Endah Nawangsih. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening

Segara, Sekar Chalifah.(2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ahass Pt. Tiger Dua Ribu Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Medan Area. Medan

- Siti Nurhayati. (2020). Pengaruh Penanganan Keluhan dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Varibael Intervening
- Supriaddin Nofal., et al. (2015). *The effect of Complaint Handling towards customer satisfaction, trust and loyalty to bank rakyat Indonesia southeast Sulawesi* .(Dapartement of Management Halu Oleo University).
- Zulfikar dan Hamdani. (2017). Pengaruh Citra Pembuat/Corporate Image, Citra Pemakai/User Image, dan Citra Produk/Product Image Terhadap loyalitas Nasabah Produk Tabungan BRItama pada PT Bank Rakyat Indonesia Kota Lhokseumawe. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Ekonis)*. Vol. 17 No. 1, Februari: hal. 22-31.

Website :

<https://harianjayapos.com/2020/06/26/jne-pusat-tolak-komplain-konsumen/>

(Di akses pada 23 Maret 2021)

www.jne.co.id (Di akses pada 20 Maret 2021)

<https://infobrand.id/optimisme-bisnis-jasa-kurir-di-masa-pandemi.phtml> (Di akses pada 20 Maret 2021).