

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, thamrin dan Tantri francis. 2018. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT
- Assauri, S., 2018. Manajemen Pemasaran, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi.2014.Konsumen dan Pelayanan Prima.
Yogyakarta: Gava
- Fandy Tjiptono. 2017. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS
25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo
- Iriawan, Hermanu. 2019. Manajemen Merek dan Kepuasan Pelanggan.
Jakarta 2017.Media Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik.
Bandung:CV.Pekalongan:PT.Nasya Expanding Management Press.Pustaka
Setia.RajaGrafindo Persada.
- Rangkuti,Freddy.2017.Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan
- Rangkuti, Freddy. 2017.Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, da R&D. Bandung: CV
Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV
Alfabeta.

(Jurnal dan skripsi)

Amelia, Rizki Putri. (2021). Pengaruh Harga Dan Komunikasi Word of Mouth

Cakung, Jakarta Timur. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.

Cucu Lilis dan Fajriany Dini. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. Jurnal E-Bisnis.Vol. 3 No. 2

Gitasiswhara, Taufik Abdullah dan Fauziah Dwisti Karina (2016). Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Penumpang Dibandara Husein Sastranegara. Tourism and Hospitality Essential (THE) Journal, Volume VI

Hidayah, Melisa Surya. 2019. Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bioskop Cinema Xxi Summarecon Mall Bekasi). Fakultas Ekonomi. Skripsi. Universitas Darma Persada.

Ika Musriana Siregar, Isena Pratiwi, Nurhasanah dan Selpiana Sinag.(2019)Pengaruh Ekspor Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia Periode Tahun 2013-2017.Jurnal Ekonomi Pendidikan P-Issn 2302-030x Volume 7 : Nomor 2 Juni 2019

Putri, Luccy Avrindy Ragilia; Irawan, Bambang; Utami, Elok Sri.(2019) Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pada Hotel Royal Jember. Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen, [S.L.], V. 18, N. 2, P. 75-84, Sep. 2019. Issn 24599816.

Retno,Asih.(2018).Peningkatan Kualitas Pembelajaran PKn Melalui Model Pembelajaran Scramble Berbasis Powerpoint Pada Siswa Kelas VA SDN Bendan Ngisor Kota Semarang. Skripsi PGSD Unnes.

Suminar,R.&Apriliawati, M. (2017).Journal Of Experimental Psychology: General,
136(1),23–42. Diambil Dari [Http://Openjournal.Unpam. Ac .Id /Index.
Php/Sekretaris/Article/Download/822/684](http://Openjournal.Unpam.Ac.Id/Index.Php/Sekretaris/Article/Download/822/684)

Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Wardah Di Wilayah Kecamatan

Tondang,B.W.,2019.Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada
Toko Sepatu Bata Mtc Giant Pekanbaru. Jurnal Online Mahasiswa FISIP, Vol. 6:
Edisi II, Juli - Desember 2019

Jurnal dan Skripsi :

- Estiana Asri fadhila,Muhammad Wadud,Roswaty (2021) The Effect Of Recovery
On Customer Satification in J&T Express Goods Delivery Services in
Palembang
- Fryta Ganita (2019) Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Pelanggan
Dengan Kepuasan Sebagai variable mediasi
- Muhammad Hubbul Wathon (2020) Pengaruh Service Excellence dan Service
Recovery Terhadap Kepuasana Konsumen Pada konsumen Grapari
Telkomsel kota Malang
- Mutmainatur Rohmah (2016) Pengaruh Service Excellent Dan Service recovery
Terhadap Costomer Satification Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman
Barang melalui JNE pada pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir
Jombang
- Sheila Galuh Syafira Siregar (2020) Pengaruh Service Excellence Terhadap
Kepuasan Pelanggan Transpotasi online Grab pada masyarakat
Kelurahan kampung baru, Medan

Agtovia Frimayasa (2017) Konsep Dasar Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo

Defares and Zeshasina, Rosha (2021) Pengaruh Servicescape dan Service Excellence terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variable Intervening Pada Jasa J&T Express Cabang Kranji Padang

Adiyoga Pradana Sakti, Sulistiono, Danti Astrini (2021) Pengaruh *Service Excellence, Servicescape* dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran

Lenny Jomeiria, Djoko Dewantoro (2019) Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Gesik

Website :

www.TopBrandAward.Com

www.J&TExpressIndonesia.Com

www.Mediakonsumen.Com

www.Twitter.com

www.ruangojol.com