

## DAFTAR REFERENSI

- Agrasadya, Faisal Reza. 2018, *Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* SK no. 0005.26229935/JI.3.1/SK.ISSN/2018.09 – 10 September 2018 (mulai edisi Vol. 1, no. 4, Oktober 2018).
- Asep Maulana *et al.*,. 2018, *Influece of Service Quality to Customer Satisfaction* SK no. 0005.24771783/JI.3.1/SK.ISSN/2015.11 - 17 November 2015 (mulai edisi Vol. 14, No. 2, Juli-Desember 2015).
- Alexander F.K. Sibero. 2013. *Web programming power pack*. MediaKom, Yogyakarta.
- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2012). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Geladi, Paul & Kowalski, Bruce R. (1986). *Partial Least Square Regression: A Tutorial*. Elsevier Science Publishers B. V. Amsterdam. 185, 1-17.
- George R Terry dalam Afifudin 2013. "*Principles of Management*". 5th Edition. Indonesia: Pearson.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States : Pearson
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2016. *Indikator Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2010. "*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*". Bandung, Alfabeta.
- Irma Ayu Noeraini. 2016, *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan* SK no. 0005.24610593/JI.3.1/SK.ISSN/2015.09 - 29 September 2015 (mulai edisi Vol. 4, No. 1, Oktober 2015).
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Kotler Philip, Amstrong Gary. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud. 2010, “*Komunikasi Pemasaran Modern*”, Cakra Ilmu, Yogyakarta.
- M. N. Nasution, 2015 *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Ghalia Indonesia.
- Profil PT Dakota Cargo. Diunduh tanggal 05 Oktober 2020, <https://www.dakotacargo.co.id/dakotagroup.asp>
- Putri Nilam Kencana. 2020, *The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction* SK no. 0005.25411306/JI.3.1/SK.ISSN/2016.10 - 4 Oktober 2016 (mulai edisi Vol. 3, No. 2, Juli - Desember 2016)
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Saffira Dwi Meiliani, Ati Mustikasari. 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan* ISSN 2422-5826 SK no. 0005.367/JI.3.2/SK.ISSN/2015.02 - 27 Februari 2015 (mulai edisi Vol. 2, Feb. 2015).
- Saptika, Andarini. dan Rizal, Amarulloh. (2015). *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: PT Multazam Mulia Utama.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. A. (2019). International Review of Management and Marketing Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. ISSN 2146-4405 *International Review of Management and Marketing*, 9(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suharyadi dan Purwanto (2014). *Statistika: untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarwan, Ujang. 2014. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy. 2017. Ph.D dan Greorius Chandra. *Pemasaran Strategik Edisi 3*, Bandung: Penerbit ANDI Yogyakarta.

Tri Setia Ningtiyas. 2018, *Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* SK no. 0005.26226367/JI.3.1/SK.ISSN/2018.08 - 29 Agustus 2018 (mulai edisi Vol 1, No 1, Desember 2018).

Virgo Simamora, Eka Susanti. 2017; *Pengaruh Kualitas layanan Tracking system berbasis Web terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Persepsi Resiko Konsumen* SK no. 0005.25023632/JI.3.1/SK.ISSN/2016.02 - 12 Februari 2016 (mulai edisi Vol. 2, No. 2, Januari-Juni 2016).

<https://www.cektarif.com/2020>

<https://asperindo.id/2020>