

## DAFTAR REFERENSI

- Al-Tit, Ahmad A. 2017. Asian Social Science. The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. *Asian Social Science*, Vol. 11, No. 23, 129-139.
- Buchari, Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Keduabelas*. Alfabeta : Bandung.
- Daryanto, dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media : Jakarta
- Pin-Feen-Chou. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Internasional Penelitian dalam Ilmu Sosial*. Vol.3 No. 8.
- GImam, Ghozali. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariet dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Badan penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- \_\_\_\_\_ 2016. *Aplikasi Analisis Multivariet dengan Program SPSS. Cetakan Keempat*. Badan penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Handoko, Bagus. 2017. Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, Vol. 18 No. 1, 61-72.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta : Bandung.
- Irma Ayu Noraini dan Sugiyono. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya.. *Jurnal Ilmiah dan Riset manajemen*, Vol 5, No 5.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi keempat belas. Jilid 1*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Gary Armstrong. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi kesembilan. Jilid 1*. Alih bahasa oleh Alexander Sindoro dan Tim Mark Plus. Penerbit PT. Indeks Gramedia : Jakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ketiga belas , Jilid Kesatu*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta : PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_ dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Manegement, 15th edition, Pearson Education, Inc*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa. 3rd*. Jakarta : Salemba Empat.

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Edisi Pertama*. CV. Andi : Yogyakarta.
- Savitri, Citra dan Aji Tuhagana. 2018. Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Paket Di Karawang. *Buana Ilmu, Vol. 4 No.2. 159-175*.
- Schiffman, Leon G. And L. Kanuk.2012. *Perilaku Konsumen, Edisi Kedua*. PT. Index Gramedia : Jakarta.
- Setyowati, Erni dan Wiyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi Sumberdaya*. Vol.18, No.2.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis.Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta : Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk mengenali konsumen)*, CAPS, Yogyakarta.
- Swastha, B., dan Handoko. 2014. *Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen, Edisi Ketiga*. Cetakan Ketiga : Yogyakarta.
- Tjiptono, Pandi 2008. *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2014. *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan*, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia, Jakarta.