

DAFTAR REFERENSI

1. Alfredo Anshar dan Mashariono. 2019. Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 8 No. 4, 2019.
2. Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior and Marketing Action*. 6th ed. Natorp Blvd,Mason: South-Western College Publishing. Pp 282-284.
3. Bagus Handoko. 2017. Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* Vol. 18 No. 1, 2017, 61-72.
4. Ching-Chiao Yang dan Ching-Cheng Chao. 2017. *relationship marketing, switching costs, and service quality impact customer satisfaction and loyalty in Taiwan's airfreight forwarding industry. Transportmetrica A: Transport Science*, 13:8, 679-707.
5. Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
6. Estiana Asri Fadhila, Muhammad Wadud dan Roswaty. 2021. *The Effect of Service Recovery on Customer Satisfaction in J&T Express Goods Delivery Services in Palembang. International Journal of Marketing & Human Resource Research*. Vol. 2 No. 1, January 2021.
7. Fahmi, Irham, 2012, *Manajemen Pemasaran*,Bandung: Alfabeta.
8. Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia,2013). Hal 24.
9. Freddy Rangkuti, 2010, *trategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
10. Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang :

- Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
11. Gurviesz, A., & Korchia, M. (2011). Proposal for Multidimensional Brand Trust Scale. 32nd Emac-Conference (p. 145). Glasgow: Emac.
 12. <https://www.buzzsprout.com/1079552/3781274.html>.
 13. <https://www.merdeka.com/uang/dirut-jne-buka-bukaan-tips-sukses-hadapi-ketatnya-persaingan-bisnis.html>.
 14. <https://iprice.co.id/trend/insights/konsumen-indonesia-menginginkan-pengalaman-pengiriman-e-commerce-yang-lebih-baik-sebuah-survei-oleh-parcel-perform-membuktikan.html>.
 15. Irfan Wildzan Muafa. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman JNE di Merauke. *Journal of Business & Management*. Volume 1, No. 1, Oktober 2018.
 16. Irma Ayu Noeraini dan Sugiyono. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 5, Mei 2016.
 17. Jafar. 2012. 9Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa. Salemba Empat: Jakarta.
 18. Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
 19. Kotler, Philip dan Keller.L 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Erlangga, Jakarta.
 20. Lovelock, Wirtzh dan Muzzary. (2011). Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi,Strategi Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
 21. Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
 22. Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
 23. Ni Kadek Cahyati dan Ni Ketut Seminari. 2020. *The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Service Quality*

- and Marketing Experience on Repurchase Intention (Study in PT Pos Indonesia Expedition Services). American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR). Volume-4, Issue-2, pp-128-135.*
24. Pan dan Zinkhan. George M., (2016) *“Determinants of Retailing*, Cetakan ke Enam, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
 25. Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
 26. Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
 27. Setyo, P. E. 2017. Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Manajemen*, 1, 755–764.
 28. Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V AndiOffset .
 29. Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
 30. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
 31. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
 32. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
 33. Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
 34. Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*.Yogyakarta : CAPS.
 35. Tjiptono & Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
 36. Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2015. *Service, Quality & Satisfaction*.Yogyakarta : Andi.

37. Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
38. Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
39. Virgo Simamora dan Eka Susanti. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan *Tracking System* Berbasis *web* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Persepsi Resiko Konsumen Pada Produk JNE Cilincing. *Jurnal Online Internasional & Nasional*. Vol.4 No.1, Januari – Juni 2017.