

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [2] E. d. S. Sangadji, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI, 2013.
- [3] D. Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Laks Bang, 2010.
- [4] P. d. G. A. Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [5] S. Maulidha, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Samarinda*, *eJournal Administrasi Bisnis*, 2018.
- [6] A. B. S. Nugroho, *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)*, *Diponegoro Journal Of Management*, 2013.
- [7] A. Shinta, *Manajemen Pemasaran*, Malang: UB Press, 2011.
- [8] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2019.
- [9] F. A. D. Tjiptono, *Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [10] F. Jasfar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.
- [11] D. Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS (Ceenter for Academic Publishing Service), 2014.
- [12] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2010.
- [13] P. d. M. Maskan, *Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Malang*, *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 2019.
- [14] F. Tjiptono, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2010.

- [15] N. d. E. Sutrisna, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekan Baru (Studi pada PT. JNE Pekan Baru), Jom FISIP, 2017.
- [16] M. d. A. Mustikasari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Jasa di PT. Tiki JNE di Cabang Setrasari Mall Bandung, e-Proceeding of Applied Science, 2018.
- [17] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Yogyakarta: ANDI, 2011.
- [18] A. Manap, Manajemen Kewirausahaan, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.
- [19] I. B. G. A. W. Yuniarta, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2019.
- [20] Erwin, Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen, Jurnal Manajemen, 2017.
- [21] Fasochah, Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Medrasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal), Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi, 2013.
- [22] H. P. Sherren, Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang, Thesis Binus Jakarta, 2012.
- [23] A. H. S. N. Hafizha, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar), Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2019.
- [24] Choitrotunnisa, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Probolinggo (Studi Kasus pada J&T Kota Probolinggo), e-Jurnal Riset Manajemen, 2018.
- [25] Unaradjan, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Grafindo, 2019.

- [26] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [27] Priansa, Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [28] B. Alma, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeth, 2011.
- [29] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: ANDI.
- [30] Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [31] B. Kirom, Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [32] I. Ghozali, Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM, SPSS 23, Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.
- [33] Sugiyono, Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B), Bandung: Alfabeta, 2013.
- [34] S. I. Anshori, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- [35] A. A. d. J. Setiawan, Metodologi Penelitian Kualitatif, Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- [36] E. Sugiarto, Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis, Yogyakarta: Suaka Media, 2015.
- [37] T. S. Ningtiyas, Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman Barang, Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2019.
- [38] E. S. Chulaifi, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya, 2018.