

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015.
- [2] P. Kotler dan G. Armstong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [3] P. Kotler dan G. Armstrong, *Principles Of Marketing*, New Jersey: Pearson Education Limited, 2012.
- [4] B. Swastha, *Manajemen Penjualan*, Yogyakarta: BPFE, 2009.
- [5] P. Kotler dan K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [6] "Twitter," [Online]. Available: <https://twitter.com/jntexpressid>. [Diakses 12 Maret 2019].
- [7] [Online]. Available: Aplikasi J&T Express. [Diakses Oktober 2018].
- [8] D. Purbowati, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pengiriman Pada P.T Pos Indonesia di Kota Samarinda," *eJournal Administrasi Bisnis*, Vol. %1 dari %26, No 2, 2018.
- [9] E. M. Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2013.
- [10] B. Foster, *Manajemen Ritel*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- [11] Bahri, *Modul Pengantar Kewirausahaan*, CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- [12] F. Tjiptono dan A. Diana, *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*, C.V. Andi Offset, 2016.
- [13] B. H. Marwoto dan S. Herlambang, *Pengantar Ilmu Bisnis*, Yogyakarta: Parama Publishing, 2014.
- [14] D. Sunyoto, *Perilaku Konsumen & Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS (Centre Of Academic Service), 2015.
- [15] L. A. Wibowo dan D. J. Priansa, *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [16] D. Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS(Centre For Academic Publishing Service), 2012.
- [17] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Edisi 2*, Jakarta: PT Indeks, 2018.
- [18] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [19] f. Tjiptono dan G. Chandra, *Service, Quality, & Statisfaction* Edisi ketiga, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [20] Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2016.

- [21] J. Noor, *Penelitian ilmu Manajemen*, Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- [22] Morissan, *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- [23] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2012.
- [24] F. Tjiptono, *Service Management*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2012.
- [25] Sopiah dan E. M. Sangadji, *Salesmanship (Kepenjualan)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- [26] A. Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2016.
- [27] P. A. Prakorso, *Front Office Praktis*, Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- [28] A. Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- [29] C. Lovelock, J. Wirtz dan J. Mussry, *Pemasaran Jasa*, Erlangga, 2011.
- [30] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Pemasaran Strategik edisi 2*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2012.
- [31] T. Abdullah dan f. Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- [32] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, C.V. Andi Offset, 2014.
- [33] M. H. Abdul, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [34] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi 4*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2015.
- [35] *d. Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Yogyakarta: Pustaka Setia, 2013.
- [36] P. Kotler dan K. L. Keller, *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall, 2012.
- [37] R. Kertamukti, *Strategi Kreatif dalam Periklanan*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015.
- [38] T. A. Shimp, *Advertising Promotion and Other Aspects of Interated Marketing Communication*, Canada: Nelson Education, 2010.
- [39] R. V. Tanoni, "Pengaruh Iklan Terhadap Niat Beli Melalui Citra Merek dan Sikap Produk Mizone di Surabaya," 2012.
- [40] M. Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*, Alfabeta, CV. Bandung, 2018.
- [41] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction edisi 4*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2015.
- [42] A. Junedi, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Iklan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Logistik JNE (studi Kasus CV. Cipta Abdi Mandiri di Daerah Cengkareng)," *OE*, vol. VI No 2, no. 2654 5799,

pp. 134-151, 2014.

- [43] s. M. Chandra dan M. V. Tielung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo di Wamena," *EMBA*, Vol. 1 dari 23, No.3, no. 2303-11, pp. 959-970, 2015.
- [44] P. Wibowo, "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Perusahaan PT. Gojek Indonesia (Studi pada Pengguna Jasa Transportasi on line - Gojek di Tangerang)," *EFEKTIF Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, vol. 9 No. 1, no. 2503-2968, pp. 27-38, 2018.
- [45] K. W. Putera, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pantof Shoes," *PERFORMA : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, vol. 2 Nomor 4, no. 2527-4635, pp. 534-542, Oktober 2017.
- [46] R. A. I. M. Adiprayitno, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman Barang JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) di Agen Putro Agung Wetan Surabaya," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, vol. 01 No 01, no. 2337-6708, pp. 101-106, 2017.
- [47] Farli dan M. V. Tielung, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Salon Headquarters Manado Town Square," *Jurnal EMBA*, vol. Vol.3 No.1 , no. 2303-1174, pp. 1106 - 1116, 2015.
- [48] B. Saidani dan D. R. Ramadhan, "Pengaruh Iklan dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Seri Galaxy (Survei Pada Pelanggan ITC Roxy Mas)," *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 1 dari 24, No. 1, no. 2301-8313, pp. 53-73, 2013.
- [49] V. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2018.
- [50] F. Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [51] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Pemasaran Strategik edisi 3*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2017.
- [52] H. Usman dan S. Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017.
- [53] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- [54] E. M. Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian - Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2010.
- [55] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [56] V. Sujarweni, *Metodologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2015.
- [57] Morissan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: KENCANA, 2012.
- [58] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 edisi 8*, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

[59] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21* edisi 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

[60] P. Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2018.



UNIVERSITAS MIKROSKIL