

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin, Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta
- Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Faridl Miftah, Titik Lusiani, Maryam Mujayana. 2016. **Rancang Bangun Sistem Administrasi Pengiriman Barang Berbasis Web di PT. Graha Prima**. Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Akuntansi. 5(12). 1-5
- Hikma. 2018. **Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Kota Batam**. Jurnal Akrab Juara. 3 (1) : 29-39
- Juni Priansa, Doni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : CV. Alfabeta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2016. *Marketing of Marketing 15th Edition*. England. Pearson
- \_\_\_\_\_. 2018. *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat

- Novia, Chuzaematin, Sonja Andarini. 2019. **Analisis Komparasi Persepsi Konsumen Pengguna Ojek Online Go-Ride dan Grabbike**. Jurnal Bisnis Indonesia. 10 (2) : 224-237
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012, Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas. Jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- R. P. Suyono, M. Mar. 2007. Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV, Jakarta.
- Setyaningrum, Ari., Udaya, Jusuf., dan Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Pengenalan Plus Tren Terkini Tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa Green Marketing, Entrepreneurial Marketing and Emarketing)*. Yogyakarta: Andi
- Siahaya, Willem. 2015. *Sukses Supply Chain Management*. Bogor: Penerbit InMedia
- Suhendi, Sasangka, I. 2014. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor : IN MEDIA
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2016. Pemasaran Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks
- Yudha, Fandy Pramasatya. 2011. **Analisis dan Pengembangan Jasa Pengiriman Barang Berbasis Web pada PT CSS-Logistics**
- \_\_\_\_\_. 2020. <https://validnews.id/ekonomi/Moncer-Bisnis-Pengiriman-Pada-Masa--Pandemi-eYd> diakses pada tanggal 12 November 2020, pukul 20.00 WIB
- [www.topbrand.com](http://www.topbrand.com) diakses pada tanggal 12 November 2020, pukul 20.00 WIB
- [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) diakses pada tanggal 12 November 2020, pukul 20.00 WIB
- [www.jet.co.id](http://www.jet.co.id) diakses pada tanggal 12 November 2020, pukul 20.00 WIB
- Husainnan Nisa. 2020. Daftar Kantor JNE Surabaya Terbaru & Terlengkap [Pusat, Cabang, Agen], <https://pluginongkos kirim.com/kantor-jne-surabaya/>, Diakses pada tanggal 13 Nvember 2020, pukul 12.00 WIB
- Husainnan Nisa. 2020. Daftar Lengkap Kantor J&T di Surabaya Hingga Jam Buka, <https://pluginongkos kirim.com/kantor-jnt-surabaya/>, Diakses pada tanggal 13 Nvember 2020, pukul 12.00 WIB

2017. Tahukah kamu filosofi dari logo JNE?, <https://id-id.facebook.com/JNEPusat/posts/taukah-kamu-filosofi-dari-logo-jne-simak-ceritajne-berikut-ini-yaaconnectinghapp/1631233403594029/>, diakses pada tanggal 30 Maret 2021, pukul 20.00 WIB
- W III Cargo. 2019, <https://w3cargo.com/sejarah-jne/>, diakses pada tanggal 30 Maret 2021, pukul 20.00 WIB
2020. Yuk Kenalan Dengan Owner dan Profil Perusahaan J&T Express, <https://www.pelita.or.id/kenalan-dengan-owner-jnt-express/>, diakses pada tanggal 06 April 2021, pukul 22.00 WIB
- Kargo Murah. 2019. Sejarah Singkat JNT dan Aneka Layanannya, <https://www.kargomurah.co.id/apa-itu-jnt-express-dan-layanannya/>, diakses pada tanggal 06 April 2021, pukul 22.00 WIB