

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol 64 (1).
- Aaker, D. A. dan A. L. B. (2009). *Brand Equity and Advertising: Advertising Role in Building Strong Brand*. Lawrence Erlbaum Associates. Inc.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Alif Al Hikam, Herdi. PT Pos Mau Bangkrut. Diakses pada tanggal 16 Februari 2021 19:10. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4633851/pt-pos-mau-bangkrut/2>
- Anwar, S. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Chang, Y. H., & Yeh, C. H. (2017). *Corporate social responsibility and customer loyalty in intercity bus services*. *Transport Policy*.
- Danang Sunyoto. (n.d.). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center for Academic Publishing Service.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Faiz, M. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan. Terhadap Loyalitas Berbelanja Online Di Olx.co.id. *Jurnal Bakrie*, Vo. 3.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartimbul Ginting, N. F. (2011). *Manajemen Pemasaran*. CV Yrama Widya.
- Irawan, H. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan* (Cetakan Pe). PT. Gramedia.
- Januar, A. F. (2016). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Koran Harian Pt. Riau Pos Intermedia Pekanbaru). *Jom Fisip*, 3(2), 1–11.

- Kotler, P., Keller, L., K. (2012). *Menejemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P. & G. A. (2014). *Principle Of Marketing* (15th editi). Pearson Pretice Hall.
- Kotler, P. & K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Keti). Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 J). PT. Indeks.
- Lovelock, C, dan J. W. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif* (Edisi 7). Erlangga.
- Mamesah, P. R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 46–52.
- MM, N. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Amanda Brownies Cabang Sidoarjo. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 2(2), 168.
<https://doi.org/10.30737/ekonika.v2i2.42>
- Nurchaya, I. N. (2011). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN D & I SKIN CENTRE DENPASAR*. 918–937.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Pos Indonesia. Pos Indonesia. Diakses pada tanggal 14 Februari 2021 20:10.
https://id.wikipedia.org/wiki/Pos_Indonesia
- Primadhtya, Safyra. Melawan Senja Kala PT Pos Indonesia. Diakses pada tanggal 16 Februari 2021 20:30. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190725093845-92-415313/melawan-senja-kala-pt-pos-indonesia>
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90–104.
- Sangadji, E.M., dan S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi.
- Setiadi, N. J. (n.d.). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Kencana.
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah

- Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta.
- Supriyadi. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Pengguna Produk Sepatu Merek Converse di Fisip Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1).
- Supriyadi; Fristin, Yuntawati; Indra, G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3 No. 1, 10.
- Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi Ket).
- Top Brand Award. Pos Indonesia. Diakses pada tanggal 20 Februari 2021 18.40. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=pos%20indonesia
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>