

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Alma Buchari, 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2014). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Freddy, Rangkuti. (2011). *Metode penelitian untuk bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Griffin, Jill. (2005). Customer loyalty : *Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- _____. (2012). Customer loyalty : *Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Hermawan, Asep, Yusran, Husna Leila. 2017. *Penelitian bisnis pendekatan kuantitatif*. Edisi Pertama. Jakarta : Kencana.
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip. (2005). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan, Hendry, Juwandi. 2004. **“Kepuasan Pelayanan Jasa”**, Jakarta: Erlangga
- Ratih Hurriyati, 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Bauran Pemasaran*. Jakarta: Alfabeta
- Riduwan, Engkos. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Penerbit Alfabeta: Bandung
- Setyaningrum Ari, Udaya Jusuf, Efendi, 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono.(2009). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia, Malang

_____. 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta dan Bandung: ANDI

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI

Ujang Sumarwan, 2015. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Graha Indonesia

JURNAL:

Euis Winarti & Tiffany Primadiana. **ANTARA KUALITAS PELAYANAN JASA EKSPEDISI DENGAN LOYALITAS KONSUMEN**. JURNAL LENTERA BISNIS VOL. 5 NO. 2 NOVEMBER 2016 / ISSN 2252-9993.

Frizky Yuniarta, Ika Barokah S, Gusti Ayu Wulandari. **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, Volume VI (1) : 152-158. ISSN : 2355-4665.

Fitria Larasati & Sri Suryoko. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi“pada Pengguna Jasa Pengiriman Surat Kilat Khusus PT. Pos Indonesia di Kota”Semarang)**. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. IX, No. IV

Inten Sueni & Permana Honneyta Loebis. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN J&T EXPRESS BLANGKEJEREN**. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 4, No. 2, 2019 Mei: 330-345. E-ISSN: 2598-635X.

Iqhsan Abi Karami & Syahputra. **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG BANDUNG**. e-Proceeding of Management: Vol.8, No.1 Februari 2021. ISSN : 2355-9357.

Vito Alfianno B.S. **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS JASA JNE EKSPRESS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING (Studi Kasus JNE Cabang Kota Semarang)**. Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia.

DARI INTERNET:

<http://www.wikipedia.org>

<http://www.topbrand-award.com>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/11/16/transaksi-e-commerce-indonesia-naik-500-dalam-5-tahun>

www.Liputan6.com

<https://jet.co.id>

www.jetexpress.com