

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Asra, A., Irawan, P. B., & Purwoto, A. (2016). *Metode Penelitian Survei*. Bogor: IN MEDIA.
- Budiyanto, A. (2021). *PEMASARAN JASA PENGERTIAN DAN PERKEMBANGAN*. Indonesia: Cipta Media Nusantara.
- Daga, R. (2017). *Buku 1 : Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *PEMASARAN JASA : Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: DEEPUBLISH.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa : Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Indonesia: Duta Media Publishing.
- Ghozali, I. (2014). *Ekonometrika : Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22*. Semarang: Undip.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, B., Lie, D., Simarmata, S. H., et al. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UP Unitomo Press.
- Mashadi, M. (2019). *AKUNTABILITAS MANAJEMEN ORGANISASI NIRLABA*. Wonosobo: Gaceindo.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Sudarmanto, G. (2013). *STATISTIKA TERAPAN BERBASIS KOMPUTER Dengan Program IBM SPSS Statistics 19*. Bandar Lampung: Mitra Wacana Media.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset (Penerbit ANDI).

- Sugiarto. (2017). *METODOLOGI Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI*. Bandung: CV.ALFABETA
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Tjiptono, F. (2015). *STRATEGI PEMASARAN Edisi 4*. Yogyakarta: CV.Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV.Andi Offset (Penerbit ANDI).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *PEMASARAN : Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV.Andi Offset (Penerbit ANDI).

2. JURNAL

- Berliana, P. N., Suharyati, & Handayani, T. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada JNE Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan). *Business Management, Economic and Accounting National Seminar* , 440 - 456.
- Japarianto, E., & Adelia, S. (2020). Pengaruh Tampilan Web Dan Harga Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening Variable Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 35-43.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352-366.
- Silmi, A. N., & Sarassina, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Online (Gojek) di Kota Magelang.
- Wahyuni, R. C., & Waloejo, H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT Pos Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 349-356.

3. WEBSITE

- BPKN. (2020, Juni 11). *www.bpkn.go.id*. Retrieved November 13, 2021, from <https://www.bpkn.go.id/posts/>.
- H.Sudono. (2022, March 13). *www.pa-blitar.go.id/*. Retrieved March 13, 2022, from <http://pa-blitar.go.id/pablweb/informasi-pengadilan/160-untuk-kepentingan-apa-batasan-usia-dewasa-itu.html>
- Husnainna, N. (2020, April 11). *www.pluginongkos kirim.com*. Retrieved Desember 27, 2021, from <https://pluginongkos kirim.com/kantor-sicepat-surabaya/>
- Putri, A. (2021, June 14). *www.sahabatsicepat.com*. Retrieved November 13, 2021, from <https://sahabatsicepat.com/semakin-mudah-dengan-sicepat-point/>.
- SiCepat. (2021, September 27). *www.sicepat.com*. Retrieved November 13, 2021, from <https://www.sicepat.com/news/post/613dac7ecd9c0f0021a44ee4-sicepat-raih-2-penghargaan-customer-service-dari-swa>.
- Surabaya.Media. (2021, Februari 03). *www.Surabaya.Media.com*. Retrieved Desember 27, 2021, from <https://surabaya.media/franchise/lima-kemitraan-ekspedisi-paling-populer/>
- Tribunnews. (2020, Februari 18). *www.tribunnews.com*. Retrieved November 14, 2021, from <https://m.tribunnews.com/bisnis/2020/02/18/sicepat-kenalkan-halu-kiriman-paket-berbiaya-murah-dengan-tarif-mulai-dari-lima-ribuan?page=all>.