

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Al-Thaff, Elmas Rahmaniah, dan Aniek Wahyuati. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Pandaan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM) 7.7, 2018.
- Fahmi, Fikri Nor. (2012). *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Lembuswana di Samarinda*, Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Penerbit BP UNDIP
- Ghozali, Imam. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. 2 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua Belas, Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Ketiga Belas, Jakarta: PT. Indeks
- Lovelock, Cristhoper dan Laurent Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro (cetakan Kedua). Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Prihandoyo, Cornelius. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan*. Jurnal GeoEkonomi, vol. 10, no. 1, 2019, pp. 116-129, doi:[10.36277/geoekonomi.v10i1.59](https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59).
- Rangkuty, Freddy. (2001). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saladin, Djaslim. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R. P. (2005). *Shipping (Pengangkutan Internasional Ekspor-Import Melalui Laut)*. Jakarta: PPM.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. (2002) “*Metodologi Penelitian*”, *Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Panjaitan, J. E., dan Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen, 11(2), 265-289..
- Titaniya Papatungan, Lucky F. Tamengkel, Olivia F. C. Walangitan. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu*. Productivity, Vol. 2 No. 5, 2021 e-ISSN. 2723-0112.