

DAFTAR PUSTAKA

- Assuari, Sofian. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Attamimi, F.M., Hufron, M., Rahman, F. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang)*. Jurnal Ilmiah Riset Manajemen. 9 (16), 2020.
- Bailia, J. F. T., Soegoto, A. S., dan Loindong, S. S. R., (2014), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3 September 2014. Hal. 1768-1780.
- Buchari, Alma. (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewantoro, Dikaprio., Aryani, Lina., Marzuki, Faisal. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Tracking Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne*. Prosiding BIEMA. Volume 1, 2020, Hlm. 278 – 293.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan enerbit Universitas Dionegoro.
- Handoko, Hani. (2010). *Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia*. BPFY-Yogyakarta.
- Haryanto, Resty Avita. (2013). *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mc'Donald Manado*. Jurnal EMBA. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473.
- Hasan, Ali. (2013), *Marketing*, Cetakan Pertama, Media Pressdindo Yogyakarta.
- Juniariska, Shintia., Rachma, N., Primanto, A.B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA(Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol)*. Jurnal Ilmiah Riset Manajemen 9 (12) 2020.

- Kotler, Philip., Gary, Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 16 edition. Pearson, New Jersey.
- Lenzun, J.J., Massie, J.D.D., Adare, D. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1237-1245.
- Lumentut, F. L., dan Palandeng, I. D., (2014), *Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 126-136.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013), *Pemasaran Harga*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Machfoedz, Mahmud. (2010), "*Komunikasi Pemasaran Modern*", Cetakan Pertama, Cakra Ilmu, Yogyakarta.
- Mowen, J.C., Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Erlangga, Jakarta.
- Mursid, M. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Payne, Adrian. (2014), *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Andi, Yogyakarta.
- Peter, J Paul., Olson, Jerry C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rizan, M., Andika, F. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. JRMSI. Vol. 2, No. 1, 2011.
- Sakti, B.S., Mahfudz (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T*

- Express Kota Semarang*). *Jurnal Manajemen*. Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018.
- Saputro, Ropinov. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Dionegoro.
- Subagyo, Ahmad. (2010), *Marketing In Business*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2012), *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru. Jakarta.
- Suwardi (2011). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, Vol 11 (1).
- Swastha, Basu., Handoko, Hani. (2011). *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2011), *Pemasaran Jasa*. Malang: Basumedia.
- Tjiptono, Fandy. (2012), *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius, Chandra. (2012), *Pemasaran Strategi*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Umar. (2013), *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Widyadinata, Yovita., Toly, A.A. (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing*. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, VOL. 4, NO.1, 2014.
- Widyastuti, Tri. (2017). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe*. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September 2017.