

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, D. W. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Kantor Perwakilan Kalimantan*. Skripsi. Jakarta : Universitas Bakrie.
- Denny. (2019). *Dinding Kantor JNE Tabanan Bali Berjamur*. Retrived 25 Februari 2019, from [mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com) : <https://mediakonsumen.com/2018/06/23/sorotan-lensa/dinding-kantor-jne-tabanan-bali-berjamur>.
- Elrado, M. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survey pada pelanggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15, No. 2 Oktober 2014.
- Ghotbabadi, A. R., Setareh F., dan Rohaizat B. (2015). *Service Quality Measurements: A Review. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 5, No. 2 February 2015.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Keempat*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Hijriani, A., Kurnia M., dan Erlina A. A. (2016). *Implementasi Metode Regresi Linier Sederhana Pada Penyajian Hasil Prediksi Pemakaian Air Bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung Dengan Sistem Informasi Geografis*. Jurnal Informatika Mulawarman. Vol. 11, No. 2 September 2016.
- Imawan, Z. N., dan Bun S. (2009). *Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri di Jakarta*. Journal of Business Strategy and Execution. Vol. 1, No. 2 June 2009.
- Irnandha, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, P., dan Keller K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas. Penerjemah Bob Sabran*. Jakarta : Erlangga.
- Matsunaga, M. (2010). *How To Factor-Analyze Your Data Right: Do's, Don'ts and How-To's. International Journal Of Psychological Research*.

- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT TOI*. Jurnal Ekonomi. Vol. 7, No. 2 November 2016.
- Mingfang, Z. (2011). *Assessing Inbound Tourists Overall Satisfaction Using the Tourist Satisfaction Index*. International Conference on Economics and Finance Research. Vol. 4, 2011.
- Naik, CN. K., Swapna B. G., dan Gantasala V. P. (2010). *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. European Journal of Social Sciences. Vol. 16, No. 2, 2010.
- Ningsih, T. R., dan Nadia A. (2017). *Pengaruh Bid-Ask Spread, Market Value dan Variance Return Terhadap Holding Period Saham Sektor Pertambangan Yang Listing di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015*. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 5, No. 3, 2017.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Valarie A. Z., dan Alvin M. (2005). *A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service Research. Vol. 7, No. X Month 2005.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putra, E. J., dan Aditya W. (2016). *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT PLN Studi Kasus Pada Pelanggan PT PLN Di Tanjung Karang Bandar Lampung*. Jurnal e-Proceeding of Management. Vol. 3, No. 2 Agustus 2016.
- Putri, T. A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Penerbangan Studi Kasus PT Garuda Indonesia*. Skripsi. Jakarta : Universitas Bakrie.
- Rahmiati, M. (2012). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Honda Vario*. Skripsi. Depok : Universitas Indonesia.
- Rizal, M. C. (2018). *Resmi Dinyatakan Hilang Kiriman Dokumen Melalui Jasa JNE YES*. Retrived 25 November 2018, from [mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com) : <https://mediakonsumen.com/2018/09/19/surat-pembaca/dokumen-yang-dikirim-melalui-jasa-jne-yes-resmi-dinyatakan-hilang>.
- Ruslan, A., Shorea K., dan Fajar R. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Usaha Pondok Durian Pangeran Pekanbaru*. Jurnal Dinamika Pertanian. Vol. XXX, No. 3 Desember 2015.

- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Statiska Untuk Penelitian* . Bandung : Alfabeta.
- Swastha, B. (2009). *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta : Liberty.
- Tabachnick, B. G., dan Fidell, L. S. (2007). *Using Multivariate Statistics*. California : Pearson Education.
- Tjiptono, F. 2017. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Wi, S. (2018). *Pengiriman Paket Makanan Melalui YES JNE Merugikan Konsumen*. Retrived 25 November 2018, from [mediakonsumen.com](https://mediakonsumen.com) : <https://mediakonsumen.com/2018/06/20/surat-pembaca/paket-yes-jne-merugikan-konsumen>
- Zakiah, N. F. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Malang*. Skripsi. Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.