

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Fandy Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Valarie A. Zeithaml. (2017). *Service Marketing (Integrating Customer Focus Across The Firm) Seventh Edition*. USA: Mc Graw Hill Education.
- A, Shimp, Terence. (2003). *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran.Terpadu, Jilid I ( edisi 5)*, Jakarta: Erlangga.
- Prisgunanto. (2006). *Komunikasi Pemasaran, Strategi dan Taktik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.*
- Djaslim Saladin, (2001), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: Lindakarya
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi2*. Yogyakarta: Andi.
- Danang Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CAPS
- Yin, Robert K. (2008). *Case Study Research: Design and Methods (Applied Social Research Methods)*. Illinois : Sage Publications, Inc
- Kriyantono, R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Moehar, D. (2002). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moleong, L. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasan, M. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

### **Jurnal**

- Andhika, Septyan Nur. (2015). Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pada PT Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol.3 No.1*
- Arief, Muhammad (2011). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang). *Jurnal Academica Vol.3 No.2.*
- Kusumaningayu, Laksita Putri (2014). Strategi *Integrated Marketing Communcations* (IMC) Dalam Reposisi Pada CV. Khatulistiwa International Cargo. *Jurnal Komunikasi Vol.3 No.1.*
- Fitria Suci Ariska, Dian (2017). Strategi Marketing Communication Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan PT Pandu Siwi Sentosa (Pandu Logistics) Sidoarjo - Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Komunikasi*
- Samapaty, Natasya Yosepha (2015). Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Ekspedisi Barang Antar Pulau Pada PT. Bumi Indah Lines di Surabaya. *Jurnal Agora, Vol.3 No.2.*

### **Website**

- JNE Express. (2015) Diambil kembali dari JNE Express Web Site: <https://www.jne.co.id/>

THIDI Web Digital Marketing Solution. (2020) Diambil kembali dari THIDI Web  
<https://thidiweb.com/>