

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurrachman, O. (1968). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra
Aditya Bakti
- Adona, F. (2006). *Citra dan kekerasan dalam iklan perusahaan di televisi*.
Padang: Andalas University Press.
- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV
Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka
Cipta.
- Cangara, H. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Cutlip, S. (2009). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Firsan, N. (2009). *Crisis Public Relations*. Jakarta : Grasindo
- Griffin. (2005). *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam
Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT. Gramedia Utama
- Irawan, H. (2005). *Costumer Satisfaction*. Yogyakarta : BPFEE.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Marhaeni, F. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Graham
Ilmu
- Melewar, T. (2008). *Facets of Corporate Identity, Communication, and Reputation*.
New York: Routledge
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan*

Sosioteknologi. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama.

Yogyakarta: EKONISIA.

Ruslan, R. (2008). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta:

PT. Raja Grafindo Persada.

Sujarweni, W. (2014). *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah*

dipahami. Yogyakarta: PT Pustaka Baru

Tjiptono. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Ulber, S. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama

Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo

Persada.

JURNAL

Akkas, N. (2016). Pengaruh komunikasi pemasaran terpadu terhadap citra perusahaan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan membeli mobil pada PT. Hadji Kalla cabang Palu. *E-Jurnal Katalogis*, 4, 24-36. Diakses dari <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6505/5186>, pada tanggal 4 November 2019, jam 19.00 WIB.

Khoirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25, 1-7. Diakses dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1000/1182>, pada tanggal 45 November 2019, jam 16.00 WIB.

Kuntari, B., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36, 196-202. Diakses dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1417/1882>, pada tanggal 5 November 2019, jam 17.00 WIB.

Aditya Krisna Putri, 2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JASA PENGIRIMAN NINJA XPRESS
(SURVEI PADA FOLLOWERS INSTAGRAM NINJA XPRESS)**

UPN Veteran Jakarta, Fisip, Ilmu Komunikasi

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Pramana, I., Rastini, N. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen*, 5, 706-731. Diakses dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/18248/11928>, pada tanggal 5 November 2019, jam 19.00 WIB.

Rivai, A., Suneni, & Febrilia, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi ojek *online* grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10, 204-225. Diakses dari <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/11034/6858>, pada tanggal 6 November 2019, jam 13.00 WIB.

WEBSITE

www.websindo.com diakses pada tanggal 15 Oktober 2019, jam 16.00 WIB.

www.techinasia.com diakses pada tanggal 1 November 2019, jam 12.00 WIB.

www.mediakonsumen.com diakses pada tanggal 1 November 2019, jam 15.00 WIB.