

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan Tantri, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajawali pers.
- Cahyati, N. K., dan Seminari, N. K. (2020). The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Service Quality and Marketing Experience on Repurchase Intention (Study in PT Pos Indonesia Expedition Services). *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(2), 128–135.
- Darmanto, dan Wardaya, S. (2016). *Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen-Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling-Metode Alternatif Dengan PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72.
- Hendryadi, dan Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Herawati, Widodo, R., Isman, dan Wahid, D. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Jasa Expedisi PT. JNE Cabang Muara Bungo). *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora (JASIORA)*, 3(3), 39–50.

- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hermawan, A. (2017). *Penelitian Bisnis*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Indriantoro, N., dan Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis - Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Julius, Y., dan Limakrisna, N. (2016). *Manajemen Pemasaran (Model Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Khamali, A. F., Suddin, A., dan Sutarno. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Cabang Indonesia. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(2), 184–195.
- Kotler, P., and Armstrong, G. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., and Armstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, A. D., dan Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . GLOBAT JET EXPRESS (J & T) Surabaya. *Jurnal ILMU Dan Riset Manajemen*, 8(7), 1–19.
- Manap, H. A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Novia, H. E., dan Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi PT. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1–15.
- Panjaitan, J. E., dan Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derema Jurnal*

Manajemen, 11(2), 265–289.

- Peran Logistik Dalam Kemajuan E-Commerce. (2019). Supply Chain In Indonesia Diakses 7 Januari 2019, dari <https://supplychainindonesia.com/peran-logistik-dalam-kemajuan-ecommerce-indonesia/>.
- Rangkuti, F. (2016). *Customer Care Excellence*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sembiring, N. (2016). *Strategi Pemasaran Jasa: Teori Dan Aplikasi Di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setyowati, E., dan Wiyadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 102–112.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif - Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran-Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Susilowati, & Handayani, T. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Bolt. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 143–154.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, penerapan, Dan penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Tjiptono, F., and Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi 3- Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga E-Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Top Brand Award. (2019). Top Brand Index. Diakses 6 September 2019, dari https://www.topbrand-award.com/en/top-brand-index-int/?tbi_find=jne.
- Wihananto, A. (2019). The Effect of Quality Service and Price Upon the Customers Satisfaction (Case Study at TIKI Branch at JL. K. H. Sholeh Iskandar Bogor). *The Management Journal Of Binaniaga* , 4(1), 1–10.
- Wijaya, D. (2016). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yuliati, A. L., dan Saputri, M. E. (2016). *Pengetahuan Produk Dan Konsep Harga: Pendekatan Filosofis Dan Praktis*. Yogyakarta: Deepublish.