

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar., Rezky Muhamad. Pengaruh Bauran Pemasaran, Kepercayaan Konsumen Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei Pada Jamaah Umroh PT Barakallah Dunia Wisata. **Manajemen Pemasaran. 2018. Vol. 8, No.1.**
- Andhini., Amelia Pengaruh Transaksi Online Shopping, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce. **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. 2017, Vol. 6, No.7.**
- Ambartiasari, Geta., A.Rahman Lubis., Syafruddin Chan. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. **Jurnal Manajemen dan Inovasi. Vol. 8, No. 3.**
- Atiyah, Latif Abdulridha. 2017. Impact of service quality on customer satisfaction. **Australian Journal of Basic and Applied Sciences. Vol. 11, No. 5.**
- Arief. 2018. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Jakarta : Banyumedia Publishing
- Bakator.,Mihalj dan Nataša Đalić dan Nikola Petrović dan Mina Paunović dan Edit Terek. The Influence Of Advertising On Sustomer Satisfaction. **Economic Research-Ekonomska Istra Zivanja. 2019, Vol. 32, No. 1.**
- Buddy., dan Tabroni., dan Fahrudin salim. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada **Reputasi Perysahaan. Jurnal Ekonomi Dan Manajemen. 2019 Vol. 4, No. 2.**
- Dwiarta., I Made Bagus. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen PT,Varia Usaha Beton Di Sidoarjo. **Majalah Ekonomi. 2016. Vol. XXI, No. 1.**
- Fikri, Sirhan., Wahyu Wiyani., Agung Suwandar. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. **Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 3, No. 1.**
- Rizqy, Rochyan Ridlo Rien., Moh. Mukeri Wars. Aziz Fathoni. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. **Journal Of Management. Vol 2 No. 2.**

- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadita. 2017. Pengaruh Iklan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Giant Cabang Kalibata. **Jurnal Kajian Ilmiah**. Vol. 17, No. 1.
- Happy, Wendi Arwidiawan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi. Universitas Sebelas Maret.
<https://nomortelepon.id/logistik/call-center-jet-express/>
<https://industri.kontan.co.id/news/jt-express-akan-membuka-1500-gerai-baru-tahun-ini>
- Ilhamsyah. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.XL AXIATA TBK. **Jurnal Ilmiah "DUNIA ILMU"**. Vol. 2, No. 2.
- Jaiz, Muhammad. 2014. Dasar Dasar Periklanan. Yogyakarta : Fisip Untirta Press
- Lestari, Astri Dwi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Global Jet Expres (j&t). **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen**. Vol. 8, No 7.
- Maulana, Ade Syarif. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. **Jurnal Ekonomi**. Vol. 7, No. 2.
- Maramis, Freekley Steyfli., Jantje L Sepang., Agus Supandi Soegoto. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.AIR MANADO. **Jurnal EMBA**. Vol. 6, No. 3.
- Novia, Hanna Ester dan Endang Sutrisn. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru. **Jom FISIP**. Vol. 4, No. 2.
- Noeraini, Irma Ayu. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Surabaya. **Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen**. Vol 5, No. 5.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung : Alfabeta.

- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. **DeReMa Jurnal Manajemen. Vol. 11, No. 2.**
- Setiawan., Heri., dan A.Jalaluddin Sayuti. 2017. Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty. **Journal of Business and Management. Vol. 19, No. 5.**
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis.* Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Thansonabari, Rizki. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Iklan Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Universitas Pasundan Bandung.
- Yuniarta, Frizky., Ika Barokah S., Gusti Ayu Wulandari. 2019. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. **e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi. Vol. VI, No. 1.**
- Meiliani, Saffira Dwi dan Ati Mustikasari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Setrasari Mall Bandung. **e-Proceeding of Applied Science. 2018, Vol. 4,**