

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Hani, T. 2009. *Manajemen, Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE
- Ihsan, Dinda dan Supriono. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)Vol. 63 No. 1 Oktober 2018. Administrasi Bisnis. Student Journal.ub.ac.id 197
- Indah YuniRosa, dan Suryoko Sri. 2014. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan planggan Jurnalilmuadministrasibisnis Universitasdiponegoro
- Kotler dan Keller, (2012).*Marketing Management* Edisi 14. Global Edition.Pearson Prentice Hall
- Nataniel, Sofian. Dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Ritel PT.Pos Indonesia, Kantor Pos Besar Kota Malang)*. Volume III No. 2, Juni 2018 p-ISSN:2502-3780, e-ISSN : 2621-881X
- Panjaitan, effendi januar. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada jne cabang bandung* . DeReMa Jurnal manajemen vol.11 no 2. September 2016.
- Rahmawati,Emma .Hubeis, Musa, 2011,*Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Paket Pada Kantor Pos Kota Depok*.*Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol II, No. 1.
- Sangadji, Etta Mamang, 2013. *Prilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, edisi 3, Andi: Yogyakarta.
- Wibowo, Priyanto Adi dan Abid Muhtar. *Determinasi Kualitas Pelayanan: Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness Terhadap*

Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada J&T Express Lamongan) .
Volume III No. 2, Juni 2018 p-ISSN:2502-3780, e-ISSN : 2621-881X

Lovelock, Christoper dan Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*.
Alih bahasa: Agus Widyantoro Jakarta: Indeks.

Ravichandran, K. 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction
Application of Servqual Model.

Pavlović Marko dkk. 2018. Customer satisfaction with postal services in Serbia.
Management: *Journal of Sustainable Business and Management Solutions in
Emerging Economie.*

