

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep dan dikator. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Agustin, Sasi, dan Bachrudin, Firdaus. 2017. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya. *Jurnah Ilmu Riset Manajemen* Volumen 6, Nomor 5, Mei 2017.
- Al Fian J. & Yuniati. T. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono. Surabaya: *Jurnal Ilmu & Reset Manajemen* Vol 5, No.6
- Alfiana Dwi Astuti. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, harga, dan Kepercayaan Pada Jasa Pengiriman JNE Dan TIKI Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop (Studi Pada Mahasiswa FEB UMS). Surakarta. 30 Januari 2017.
- Amrullah, Artika, Romal, Agustin, Sasi. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat. *Jurnal Ilmu dan Reset Manajemen*. Vol 5 No.7.
- Amstrong, Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*”, England : Person Education, Inc.

- Dicha Dandan Juwito. 2019. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Garansi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gaya Remaja Industri. Vo. 29. 25 Maret 2019.
- Donni Junni Priansa. 2017. Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta.
- Fandy, Tjiptono. 2014. Pemasaran jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptno. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4 : Andi
- Fandy, Tjiptono, dan Gregorius, Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Gerson, F. Richard, 2017. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Herwinda Lucky Kuswaraningtyas. Pengaruh Produk, harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta. 31 Juli 2017.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Manajemen*, 15<sup>th</sup> Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Marketing Manajemen*, 15<sup>th</sup> Edition

- M. Mursid. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nurdalilah Hasby. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Express Agen Pangkalan Mansyur*. 2019. Sumatra Utara, Medan. Februari 2019.
- Panjaitan, Januar Efendi & Yulianti, Ali Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No 2. . Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia, *Economic Education Analysis Journal 2015*.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Raharjo, Ary, dan Harmanik. 2015. Pengaruh Kuallitas Layanan dan Pengelolaan Usaha Koperasi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Simpathi di SMP N 1 COMAL Tahun
- Siti Nurhayati. 2017. Pengaruh Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Proses keputusan Pembelian *Handphone* Samsung di Yohyakarta, *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol 4, No2.

Sitohang dan Febby, Cahyani. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 5, No. 3, Maret 2016.

Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: ANDI

Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, R&D. Bandung: IKAPI

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Suparyanto & Rosad, 2015. Manajemen Pemasaran. IN MEDIA: Bogor.

Vinna Sri Yuniarti. 2015. Perilaku Konsumen Teori dan Praktik. Bandung: Pustaka Setia.

Yulianti, Ai Lili dan Januar, Panjaitan. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September 2016.

Sumber dari internet :

<https://berdu.id/cek-ongkir>

<https://mediakonsumen.com/2020/07/08/tanggapan/tanggapan-jne-atas-surat-bapak-fajar-eko-saputra>

<https://mediakonsumen.com/2020/04/19/surat-pembaca/sangat-kecewa-menggunakan-jasa-jne-trucking>

<https://mediakonsumen.com/2020/04/19/surat-pembaca/sangat-kecewa-menggunakan-jasa-jne-trucking>

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5048924/dikirimkan-melalui-jne-yes-paket-tidak-kunjung-sampai>