

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, K. d. (2014). *Principle Of Marketing* 15th edition. *New Jersey: Pearson Prentice Hall*, 151.
- Amstrong, P. K. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Award, T. B. (2020). *Top Brand Award*. Retrieved April Selasa, 2020, from Top Brand Index: [https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=J&T](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=J&T)
- Barnes B.V, D. R. (1998). *Forest Ecology*. New York: John Wiley dan Sons.
- Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. Oxford: First Published.
- Cargo, G. (2020). *Macam-Macam Jasa Ekspedisi*. Retrieved Mei Sabtu, 2021, from Mari Mengetahui Apa Saja Macam-Macam Jasa Ekspedisi: <https://gescargo.co.id/jasa-pengiriman-barang/mengetahui-macam-macam-jasa-ekspedisi/>
- Chandra, F. T. (2011). *Service Quality dan Satisfaction Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Chandra, F. T. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- E Verina, E. Y. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada toko fashion di jejaring social facebook (survei pada konsumen toko

- fashion di jejaring sosial facebook yang berlokasi di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 10 No. 1.
- Farah Diza, S. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.1 Hal. 109-119.
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Guntur, E. d. (2010). *Tranformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Setto.
- Handoko, B. S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty.
- Hasya Syatul Hasbi, R. E. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Economic Business and Engineering (JEBE)*, Vol. 2 No.2 Hal: 365-371.
- Kotler P, K. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. T. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Loebis, I. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol.4 No.2 Hal: 330-345.

- Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Melnikas, A. D. (2009). *Influence Of Price And Quality To Customer*. Lithuania: Vilnius Gediminas Technical Univesity.
- Morgan, G. d. (2009). *Obstertridan Ginekologi*. Jakarta.
- Mowen, J. d. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LakBang PressIndo.
- Rahayu, E. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen T-Mart Express Indonesia. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, Vol 3, No.1 Hal 1-10.
- Setiadi, N. (2010). *Perilaku Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Setyobudi, D. d. (2014). *konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Andi offset.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal Of Management Review*, Volume 4 Number 1 Page (447-455).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhardi. (2006). *Marketing Praktis*. Yogyakarta: BPF E.

- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- T.M. Faziharudean, Y. d. (2010). Factors Affecting Customer Loyalty of. *Journal of Electronic Banking Systems*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. P. (2014). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli di online shop spesialis guess. *JRMB*, Vol.7, No. 2.
- Wikipedia. (2021, April Kamis). *J&T Express*. Retrieved April 16, 2021, from J&T Express: [https://id.m.wikipedia.org/wiki/J%26T\\_Express](https://id.m.wikipedia.org/wiki/J%26T_Express)
- Yamin, M. (2013). *Desain Baru Pembelajaran Konstruktivitas*. Jakarta: Referensi.