

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2013. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2014. **Marketing**. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kuncoro, Mudrajad, 2009. **Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi**. Jakarta: Erlangga.
- Masruri Anafi dan Supriyatin. 2013. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nurgraha Ekakurir (JNE) Surabaya. **Jurnal Ilmu & Riset Manajemen**, Vol. 2, No. 7, Hal 1-22.
- Merdian, Wili Andri. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus TIKI Jl Manrigawen Lor 12 Yogyakarta). **Skripsi**. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliaty. 2016. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. **DeReMa Jurnal Manajemen**, Vol. 11, No. 2, Hal 265-289.
- Sinulingga Sukaria. 2013. **Metode Penelitian Edisi 3**. Medan: USU Pres.
- Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lufti, 2014, **Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis**, Medan: USU Press.
- Subagyo Ahmad. 2010. **Marketing In Business**. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B**. Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Yudi Sutarso. 2010. **Marketing in Practice**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto Danang. 2013. **Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: Caps

Suryani, Tatik, 2008, **Perilaku Konsumen**, Yogyakarta: Graha Ilmu

Tjiptono, Fandy. 2012. **Strategi Pemasaran Edisi Ketiga**. Yogyakarta: Andi.