

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 2010, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**, Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra Gregorius dan Dadi Adriana, 2008, **Pemasaran Strategi**, Yogyakarta: Andi.
- Dewi, Cindar Utami, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Freight Forwarding* PT. ACW Indonesia, Jakarta: **Skripsi**, Universitas Esa Unggul.
- Hasan, Ali, 2009, **Marketing**, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kotler, Philip dan Keller Lane Kevin, 2009, **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip, 2009, **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: PT. Prebalindo.
- Lovelock, Chirstoper dan Jocehn Wirtz, 2010, **Service Marketing**, Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, 2009, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta: Salemba Empat.
- Nanang, Tasunar, 2009, **Kualitas Layanan**, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nasution, M, 2010. **Manajemen Jasa Terpadu**. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Natanial Sofian, Zainul Arifin dan Dahlan Fanani, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Ritel PT. Pos Indonesia, Kantor Pos Besar Kota Malang, **Jurnal Administrasi Bisnis**, Vol. 29, No. 1. Hal 34-41.
- Purnomo Hari, 2012, **Service Quality**, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rachman, Mohammad dan Andriyani, 2012, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya, **Jurnal Ilmu & Riset Manajemen**, Vol. 2, No. 7, Hal. 1-20.
- Rangkuty, Freddy, 2010, **Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010, **Manajemen Pelayanan**, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Setiono, Hermawan, 2007, Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Perusahaan Priority Cargo Package di Yogyakarta, **Skripsi**, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Sinulingga, Sukaria, 2013, **Metode Penelitian**, Medan: USU Press
- 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, 2009, **Statistik Untuk Penelitian**, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2009, **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung: Alfabeta.
- Suharno dan Yudi Sutarso, 2010, **Marketing In Practice**, Yogyakarta: Andi.
- Sunarto, 2010, **Manajemen Pemasaran**, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutedja, 2007, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, **Strategi Pemasaran**, Yogyakarta: Andi
- Yazid, 2010, **Pemasaran Jasa**, Jakarta: Ekonosia.