

DAFTAR PUSTAKA

- Adiprayitno, Edwar. 2017 Pengaruh Kualitas Layanan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) di Agen Putro Agung Wetan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* ISSN: 2337-6708 Volume 01 Nomor 01
- Admin Piol. 2017 Pos Indonesia Jalin Kerjasama dengan Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (APEKSI). Diakses pada 14 September
- Chando, Martua & S. Pantja Djati. 2018 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman AB Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM* Volume. 1, No.1, Juni
- Darwin, Yohanes Sondang. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, No.1
- Dewi .2018 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Memilih Jasa Pengiriman Pada PT. Pos Indonesia Di Kota Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 6 (3): 869-880 ISSN 2355-5408, ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id
- Dwi Putri, Santoso. 2018 Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Diponegoro *Journal of Management* Volume 7, Nomor 1, Halaman 1-13 ISSN (Online): 2337-3729
- Effendi Darma, Trias Juari. 2018 Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 2(1), 1-8. DOI: 10.5281/zenodo.1236827 Volume 2, Nomor 1
- Fandy Tjiptono. 2014 Pengertian Pemasaran dan definisi “kualitas pelayanan” di Publikasi Oleh LS Yulianti –
- Google Trends. 2018 Jasa Pengiriman Terpopuler di Indonesia. Diakses pada 26 Agustus 8:08 pm
- Hadijah siti. 2016 Perbedaan Jasa Pengiriman Pos Indonesia, JNE, Tiki, Fedex, dan Online. Diakses pada 24 Oktober
- Herliza, Eka Saputri. 2016 Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada ZARA Di Mall PVJ Bandung ISSN : 2355-9357 *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.2 Agustus

- Husain. 2014. Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan *Low Cost Carrie*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog) - Vol. 01 No. 02,
- Karen Tamara. 2018 Pengaruh *Process, Service Convenience, Dan People* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pengguna Angkutan Kota Trayek Cicaheum Ledeng Di Kota Bandung
- Kotler, Keller dalam Inggil (2013:14). 2015 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsume Pada Swalayan *Smart* Pasir Pengraian Nurafni
- Matias Gadau. 2016 Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus Pada Produk Body Mist The Body Shop di Ambarukmo Plaza
- Putra, Sri Ardani. 2018 Peran Citra Toko dalam melalui Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Niat Beli Ulang. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, : 2733-2763
- Saulina, Syah Yanuar Rahmat. 2018 *How Service Quality Influence of Satisfaction and Trust Towards Consumer Loyalty in Starbucks Coffee Indonesia. International Advanced Research Journal in Science, Engineering and Technology Vol. 5, Issue 10, October*
- Titien Alawiyah. 2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Menginap pada Hotel Diamond di Kota Samarinda. eJournal Administrasi Bisnis, Volume 6, Nomor 2: 803-817
- Tumewu, Ferdinand. 2017 *The Effect Of CustomerTrust, Brand Image, AndService Quality On Customer Loyalty Of Airlines e-Ticket Service (A Study On Traveloka)*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 5.2.
- Wahyuni, Ekawati. 2018 Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Layanan Terhadap *Word of Mouth* E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, : 2823-2855 ISSN : 2302-8912
- Wulandari. 2017 Pengaruh Kepuasan Pelangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara
- Zeithaml, Berry & Parasuraman. 2016 Pengertian, Karakteristik, Macam-Macam dan Kualitas serta Dimensi Pelayanan. Rabu, 2 Maret