

## DAFTAR REFERENSI

- Akbar M.M and Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty. *ABAC Journal*, 29 (1), 24-38.
- Arifin, Choirul (2018, 22 Februari). *Kirim Paket ke Pelosok, Lion Parcel Gunakan Jaringan Pos Indonesia*. Dikutip 10 April 2019 dari Tribun Bisnis : <http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/02/22/kirim-paket-ke-pelosok-lion-parcel-gunakan-jaringan-pos-indonesia>
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Darwin, S., & Kunto, S. M. (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*, , 2 (1), 1-12.
- Desiyanti, N. L., I, N. S., & Luh, K. B. (2018). Effect of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight. *International Journal of Contemporary Research and Review* , 09 (03), 20660-20668.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal* , 4 (4), 348-356.
- Ghozali, 2009. *Uji Asumsi Klasik*, Penerbit Grava Media Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Caps.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press.
- Hasanah, R., & Suryoko, M. D. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa DHL Global Forwarding (Studi pada pengguna jasa DHL Di Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Hasyim dan Anindita, Rina. (2009). *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. UIEU-University Press. Jakarta.
- Januar Efendi Panjaitan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vo. 11 No. 2.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2002. *Marketing*. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lyhe, John F, 1996, *Cara Jitu memuaskan pelanggan*. Jakarta : Abdi tandur.
- Lovelock, Christopher H. Dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta : Indeks.
- Muhammad Usman dan Zia Ur Rehman. (2017) The Impact Of Customer Satisfaction on Price Sensitivity in Courier Services Sector. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* Volume 22, Issue 3, Ver. VII PP 13-26.
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (studi pada online store lazada.co.id). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13.
- Padyawati, M., Shandra, K., & Murwatiningsih. (2016). Kepuasan Konsumen sebagai mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Brand image dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen. *management Analysis Journal* , 5 (1).
- Sandjojo, Nidjo, 2011. *Metode Analisis Jalur (path analysis) an aplikasinya*. Cetakan pertama, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Shandra, M. P., & Murwatiningsih. (2016). Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Brand Image, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. *Management Analysis Journal* , 5 (1).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Wibawa, P. T., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Diponogoro Journal Of Social And Politic* .
- Vandayuli, 2003. Quality Performance dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Media Riset bisnis dan Manajemen*.
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pelanggan PT. Indo Samudera Perkasa Semarang. *Diponogoro Journal Of Management* , 4 (4), 1-11.

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**