

DAFTAR PUSTAKA

- Andhini, Amelia dan Khuzaini. 2017. Pengaruh Transaksi *Online Shopping*, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada E-commerce. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol.6. No.7.
- Farida, Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor. Ghalia. Indonesia.
- Frontier, Consulting Group. 2013. Top Brand Award Kategori Jasa Kurir. Received From http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2013_fase_2. Diakses 15 Oktober 2017
- Frontier, Consulting Group. 2014. Top Brand Award Kategori Jasa Kurir. Received From http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014_fase_2. Diakses 15 Oktober 2017
- Frontier, Consulting Group. 2015. Top Brand Award Kategori Jasa Kurir. Received From http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_2. Diakses 15 Oktober 2017
- Frontier, Consulting Group. 2016. Top Brand Award Kategori Jasa Kurir. Received From http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2. Diakses 15 Oktober 2017
- Frontier, Consulting Group. 2017. Top Brand Award Kategori Jasa Kurir. Received From http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2. Diakses 15 Oktober 2017
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. *Jurnal PPKM UNSIQ*. Vol.1. No.1.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Black, Babin dan Anderson. 2010. *Multivariate Data Analisis. Seventh edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey*.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Dari Mulut Ke Mulut, Cetakan 1*. Yogyakarta: Media Pressindo. Hal:32.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.

- Kotler, P. dan Keller K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management*, 14th, Person Education.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Masruri, Annafi dan Supriyatin. 2013. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Tiki Ekakurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.2. No.7.
- Moha, S. dan S. Loindong. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* 4 (1): 583.
- Nguyen, Leclerc, & LeBlanc. 2013. The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty. *Journal of Service Science and Management*. Vol 6, Hal 96-109.
- Noeraini, Irma Ayudan Sugiyono. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.5. No.5.
- Nugraha, F.A.A., Suharyono., dan Kusumawati, Andriani. 2015. Pengaruh *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan Kober Mie Setan Jalan Simpang Soekarno-Hatta Nomor 1-2 Malang. *Jurnal Administrasi (JBA)*. Vol.22. No.1.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Yuliati, Lili Ai. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Bandung. *DaReMa Jurnal Manajemen*. Vol.11. No.2.
- Prastiyani, Ima., Paramita, Patrica Dhiana., dan Fathoni, Azis. (2016). Pengaruh *Word Of Mouth, Brand Image, Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* SPBU 44.513.20 Campurejo Boja. *Journal Of Management*. Vol.2. No.2.
- Revzani, Mehran, Hamid Khodadad Hoseini, and Mohammad Mehdi Samadzadeh. (2012). *Investigating the Role of Word of Mouth on Consumer Based Brand Equity Creation in Iran's Cell-Phone Market*. *Journal of Knowledge management, Economics, and Information Technology*, Issue 8 (February) : 1-15. Dalam

http://www.scientificpapers.org/wpcontent/files/1241_Mehran_Rezvani_Investigating_the_role_of_word_of_mouth_on_consumer_based_brand_equity_creation.pdf . Diunduh pada 6 September 2013 pukul 23.10 WIB.

- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan. 1 Edisi. 2. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunjoyo, Roni Setiawan, Verani Carolina, Nonie Magdalena dan Albert Kurniawan. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Cetakan Pertama. CAPS. Yogyakarta.
- Sunyoto. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS:Yogyakarta.
- Setiadi, Nugroho. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motiv, Tujuan dan keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R&D*. alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian bisnis pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sembiring, I. J., Suharyono, dan A. Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 15 (1): 7-9.
- Schiffman & Kanuk, 2010. *Manajemen Marketing*, Jakarta: Rajawali.
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Pemasaran*. Cetakan Pertama. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan. 1 Edisi. 2. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono 2012. *Service Management*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.

Tjiptono 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.

Zakaria, Diapinza Gema dan Suwhito. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Blue Bird di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.6. No.4.