

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (n.d). Media konsumen. Diunduh dari <https://mediakonsumen.com/2017/12/30/surat-pembaca/komplain-pengiriman-jne>
- Alfredo Dwitama, D. (2014). *Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen D ' Stupid Baker Spazio Graha Family Surabaya*. 395–409.
- ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA KERETA API PENATARAN EKSPRES JURUSAN MALANG- SURABAYA Novita Cahyanti dan Saino Prodi Pendidikan Tata Niaga , Jurusan Pendidikan Ekonomi , Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya Ekonomi AC . (n.d).*
- Ariszani, M., Kumadji, S., Administrasi, F. I., Brawijaya, U., & Beli, M. (2015). Pengaruh citra perusahaan terhadap kepercayaan serta dampaknya pada minat beli. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 1–6.
- BOROWKA, A., JJJJ, G., & OOOO, D. (2013). *No Titleeee*. 2(SGEM2016 Conference Proceedings, ISBN 978-619-7105-16-2 / ISSN 1314-2704), 1–39
- Chandra (2016). Mengenal jenis layanan JNE. Diunduh dari <https://utekno.com/mengenal-jenis-layanan-jne-13188>.
- DALAM MENGGUNAKAN JASA PADA ORYZA TOUR Bunga Caecaria Dwihapsari Drs . Suryono Budi Santosa , M . M . (n.d).* 1–29.
- Ferdinand, P. D. A. (2016). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. In *BP Undip* 2. <https://doi.org/10.4304/jcp.8.2.326-333>
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*.
- Ghozali, P. D. H. ima. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23. In *IBM SPSS 23*.
- Jasfar, F. (2005). Manajemen jasa: pendekatan terpadu.

- JNE EXPRESS. Profil perusahaan. Diunduh dari <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi>
- Jin, N. (Paul), Line, N. D., & Merkebu, J. (2016). The effects of image and price fairness: A consideration of delight and loyalty in the waterpark industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2015-0094>
- K., Suroto, K. S., Fanani, Z., Nugroho, B. A., Permatasari, C. D. Wi., Nguyen, Gizaw, A., Santoso, S. B. (2015). *International Journal of Marketing Studies*. <https://doi.org/10.5539/ijms.v4n2p179>
- Kaur, H., & Soch, H. (2012). Validating Antecedents of Customer Loyalty for Indian Cell Phone Users. *Vikalpa*. <https://doi.org/10.1177/0256090920120404>
- Kotler, & Amstrong, G. (2006). manajemen pemasaran. *Indeks*.
- Kotler, P. (1997). Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. In PT. Prehallindo. Jakarta. <https://doi.org/10.1126/science.1084956>
- Lupiyoadi. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta*.
- Lupiyoadi, R. (2014). Pelayanan jasa. <https://doi.org/10.1177/0300985809357753>
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: the moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 68–88. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0118>
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1–15. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/208655/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-expedisi>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Penjualan, K. T. (2009). *Pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi tenaga penjualan, dan citra perusahaan terhadap minat beli ulang*.
- Siregar, S., & Siregar, S. (2012). *Statistik Deskriptif, Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17 / Sofian Siregar*. <https://doi.org/2012>
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif & kualitatif. *Journal of Experimental Psychology: General*.
- Sujarweni, W. V. (2015). Akuntansi Manajemen Teori Dan Aplikasi. In *Akuntansi Manajemen Teori Dan Aplikasi*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality dan Satisfaction. In *Andi Publisher*.
- Toncar, M. F., & Munch, J. M. (2010). Meaningful Replication: When is A Replication no Longer A Replication? A Rejoinder to Stella and Adam (2008). *Journal of Marketing Theory and Practice*. <https://doi.org/10.2753/mtp1069-6679180105>
- Wilson, N., & Keni, K. (2018). Pengaruh Website Design Quality Dan Kualitas Jasa Terhadap Repurchase Intention : Variabel Trust Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(2), 291. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i2.3006>