

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi Universitas Gresik Tahun 2021
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang. Badan peenerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Armstrong, 2014. *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Yogyakarta: Edisi Ke empat.
- Kotler, Armstrong, 2012. *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Yogyakarta: Edisi Pertama.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid satu. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Armstrong. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, edisi ke tiga belas, Terjemahan Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Machfoedz Mas'ud, 2013. *Kewirausahaan dan Metode, Mananejemen, & Implementasi*. Yogyakarta : Penerbit BPFE
- Malau Harman, 2018. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Priansa, Donni, 2016. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Setiadi, Nugroho J, 2015. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit Prenada Media Grup Kencana
- Silalahi, Uber. 2017. *Studi Tentang Administrasi*. Bandung. Sinar Baru.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Terry G, Rue Leslie, 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. : Edisi ke tiga.

Tjiptono, 2011. *Service Management*. Yogyakarta : Edisi Ke dua.

Tjiptono, 2014. *Service Management*. Yogyakarta : Edisi Ke tiga.

Jurnal :

Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*, Jurnal Ekonomi Volume 7, Nomor 2, November 2016

Ari Prasetyo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tiki Cabang Semarang*. Management Analysis Journal 1 (4) (2012)

Astri Dwi Lestari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. GLOBAT JET EXPRESS (J&T) Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 8, Nomor 1, Juli 2019

Choirotunnisa', *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Probolinggo pada j&t kota probolinggo*. Jurnal riset Manajemen, 2018

Hanna Ester Novi, Endang Sutrisna, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru)*. Jom FISIP Volume 4, No. 2 Oktober 2017

Inten Sueni, Permana Honneyta Loebis, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, Volume 4, No. 2, 2019 Mei: 330-345

Suwitho, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Blue Bird di Surabaya*. Jurnal Manajemen, Volume 2, 2017:117-127

Tengku Putri Lindung Bulan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. Jurnal Manajemen dan Keuangan, Volume 5, No.2, November 2016

Munawir. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan*.