

DAFTAR PUSTAKA

Azis, Asriel. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero))*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Aksa . 2010 . Indikator Kualitas Pelayanan.

Arkunto. 2006 : 130. Populasi penelitian merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan dalam objek.

Freddy Rangkuti . 2009. Sudut pandang perusahaan dari penilaian pelanggan.

Gronos, 2008. Rangkaian aktivitas yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan.

Griffin, J. 2012. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Completely Revised & Updated Edition. San Fransisco: Jossey-Bass Publishing.

Griffin (2005 : 31) Pengukuran Loyalitas konsumen.

Hurriyati (2005 : 35) Pernyataan bahwa loyalitas pelanggan merupakan dorongan yang sangat penting untuk menciptakan penjualan.

Irawan. 2009 : 130. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.

Kusumajaya, Eka dan CNBC Indonesia TV (2018, 28 November). *E-Commerce Dorong Pertumbuhan Jasa Pengiriman*. Dikutip 26 Januari 2019 dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20181127154856-8-43917/e-commerce-dorong-pertumbuhan-jasa-pengiriman>.

Lovelock, C.H dan Wright, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.

Novianti, Endri, dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VIII, No. 1: Hal. 90-108.

Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.

Rahmat, Iqbal Fauzi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada J&T Agen Panyileukan Bandung*. Bandung : UIN Sunan Gunung Djati.

Restuadhi, Farida, dan Budiatmo. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro. Dikutip 26 Januari 2019 dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/5174/4981>.

Syahbana, Donny. 2016. *Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono.(2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. 2014 : 354. Realisasi kepuasan konsumen melalui perencanaan, pengimplementasikan, dan pengendalian.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (edisi III)*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan *Low Cost Carrier*. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik* Vol. 01 No. 2: Hal. 127-137.

Yulianta Restuadhi, Naili Farida & Agung Budiatmo. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang Vol 03 No 4 : Hal. 356.

Zeithaml, Valerie A., dan Mary J. Bitner. (1996). *Service Marketing*. Mc Graw_Hill Companies.