

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Asosiasi Logistik Indonesia. 2017. *Jasa Kurir Diprediksi Tumbuh Dua Digit*. Desember. ALI. Jakarta
- Babin, B. dan W. Zikmund. 2015. *Essentials of Marketing Research (with Qualtrics)*. 6th Edition. South-Western College Pub. Florida.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Laporan Bulanan Data Sosial Ekonomi*. 111. BPS Indonesia. Jakarta.
- Belch, G.E. dan M. A. Belch. 2017. *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspectives (Irwin Marketing Series)*. 11th Edition. McGraw-Hill Education. New York.
- Chang, Y.W., dan Y. H. Chang. 2010. *Does service recovery affect satisfaction and customer loyalty: An empirical study of airline services*. *Journal of Air Transport Management* 16:340-342.
- Creswell, J.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Terjemahan A. Fawaid. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gerson, R.F. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Edisi Pertama. PPM-Bisnis2030. Jakarta.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gitomer, J. 2008. *Customer Satisfaction Is Worthless, Customer Loyalty Is Priceless: How to Make Customers Love You, Keep Them Coming Back and Tell Everyone They Know*. Revised Edition. Bard Press. Texas.
- Griffin, J. 2012. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisis Revisi Terbaru. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, P., J. Shalowitz, dan R. J. Stevens. 2008. *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building A Customer-Driven Health System*. 1st ed. Jossey-Bass Publishing. San Fransisco.
- _____, dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- _____, dan _____. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lemeshow, S., D. W. Hosmer., J. Klar., dan S. K. Lwanga. 1990. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Terjemahan Pramono. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2013. *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Muhidin, S, A., dan M. Abdurahman. 2017. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Edisi Ketiga. Pustaka Setia. Bandung.
- Nuseir, M. T., dan H. Madanat. 2015. 4Ps: A Strategy to Secure Customers' Loyalty via Customer Satisfaction. *International Journal of Marketing Studies* 7(4).
- Novianti, Endri, dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen* 7(1): 90-108.
- Oliver, R.L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (McGraw-Hill series in marketing)*. McGraw-Hill Education. New York.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml., dan L. L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Journal Of Retailing* 64(1): 12-37.
- Pos Indonesia. 2019. Tentang Pos Indonesia. <https://www.posindonesia.co.id/>. 1 Juni 2019.
- Riduwan, dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data Analisis Statistika*. Cetakan Kedua. Alfabeta. Bandung.
- Shaw, C. dan R. Hamilton. 2015. *The Intuitive Customer: 7 Imperatives for Moving your Customer Experience to the Next Level*. Beyond Philosophy Companies. Florida.

- Singarimbun, M., dan S. Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Somantri, A. dan S. A. Muhidin. 2006. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Pustaka Setia. Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. W. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Swasta, B. dan Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Kelima. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Timm, P. R. 2013. *Customer Service: Career Success Through Customer Loyalty*. 6th ed. Pearson Education. London.
- Tjiptono, F., dan G. Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Top Brand Award. 2019. *Top Brand Index Jasa Kurir*. Agustus. TBI Indonesia. Jakarta.