



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta
- Cooper, Donald R. dan Pamela S.Schindler, 2006, “*Bussines Research Methods*”, 9th edition. McGraw-Hill
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler Philip Dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks Jakarta
- Kotler Philip dan Gary Amstrong. (2008), *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2*”. edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta
- Kotler Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa, Jilid dua*, Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Supranto, Johannes. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The Master Book Of SPSS*. Yogyakarta: STARTUP.
- Umar Husein (2019), *Metode Riset Manajemen Perusahaan. Langkah Cepat dan Tepat Menyusun Tesis dan Disertasi*. Gramedia: Jakarta

JURNAL

- Cynthia Violita Wijaya (2017), *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas BU RUDY*, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Hamonangan Sinaga, C., Sudiarta, I., & Sasrawan Mananda, I. (2016). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Wisatawan Nusantara pada Maskapai Lion Air di Bali*. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 4(2), 26-32.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Copyright © 2019 by Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Jarliyah Harfika, Nadiya Abdullah 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Balance Vol. XIV No. 1

Maulana, Ade Syarif (2016), "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*", Jurnal Ekonomi, November Vol. 7 No. 2

Natasha, Tumbel, dan S Moniharapon (2016), "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien, (Studi pada Rumah Sakit Siloam Manado)*" Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Volume 16 No. 01

Purnomo Edwin Setyo (2017), Jurnal: *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "BEST AUTOWORKS"*, Universitas Ciputra, Surabaya, diakses 31 July 2020 <file:///C:/Users/User/Downloads/404-Article%20Text-754-1-10-20170731.pdf>

Peran jasa Pengiriman dalam perkembangan bisnis online saat ini, Diakses 12 Juni 2020, <https://www.berwirausaha.net/2018/01/peran-jasa-pengiriman-dalam-perkembangan-bisnis-online.html/>

Rasyid, Harun dan Agus Tri Indah (2018), *Pengaruh Inovasi dan Harga terhadap Kepuasan Pembelian sepeda motor Yamaha di kota Tangerang Selatan*, Jurnal BSI, Maret Vol. XVI No.1

Thungasal, Eddy Chandra dan Hotlan Siagian (2019), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kasuari Gorontalo*, Jurnal Agora Vol.7 No.1.

REFERENSI WEBSITE

Bukti yang membuat konsumen tidak percaya dengan layanan JNE, Diakses pada 22 April 2022, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5810347/paket-jne-jtr-sudah-sebulan-lebih-belum-sampai-tujuan>

Daftar alamat agen JNE di Kelapa Gading, Diakses pada 23 Agustus 2020, <https://www.sakerapedia.com/2017/08/jne-kelapa-gading-informasi-alamat-dan.html>

Kasus Paket JNE yang rusak, Diakses pada 12 Agustus 2020, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-5130116/klaim-barang-rusak-tak-kunjung-ditanggapi-oleh-jne?sa=2.23964921.290236356.1608740468-1426802577.1587977538>

Konten Grafik Grafik Pemakaian Jasa pengiriman Barang, Diakses pada 16 September 2020 <https://trends.google.com/trends/explore?geo=ID&q=jne,pos%20indonesia,tiki,j%26t,sicepat>

Kipran 24 Tahun JNE di Ranah Logistik, Diakses pada 22 April 2022 <https://swa.co.id/swa/trends/management/berebut-kue-logistik-yang-menggiurkan>

Penghargaan JNE tahun 2021, Diakses pada 22 April 2022 <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/penghargaan>

Paket JNE YES belum Sampai tahun 2018, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-430477/janjikan-satu-hari-diterima-paket-jne-yes-belum-sampai>

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Copyright © 2022, Institut Teknologi Kwik Kian Gie. All rights reserved. | Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.



Paket JNE JTR yaitu 3 unit televisi dari Surabaya tahun 2019, Diakses pada 22 Juli 2020
<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4524163/paket-tak-kunjung-sampai-kecewa-layanan-jne-jtr>

Perbedaan tarif harga Kurir tahun 2022, Diakses pada 22 April 2022 <https://shipper.id/shipping>

Pertumbuhan penyedia jasa terutama JNE dan jenis kurir lainnya, Diakses pada 22 April 2022
<http://repository.stei.ac.id/3193/2/BAB%201.pdf>

Website JNE, diakses 09 Oktober 2020 <https://www.jne.co.id>

Tabel Uji t, <https://www.slideshare.net/trisnadi16983/tabel-nilai-kritis-distribusi-t>

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.