

## DAFTAR PUSTAKA

- Azis, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pt. Pos Indonesia (Persero). *Lumbung Pustaka Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Firmawati, Y., 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Study Kasus Pada Jasa Pengiriman JNE Agen Griya Karawaci Tangerang). *LPPM STIE Insan Pembangunan*
- Gozali, I., 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Spss 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kirana, E. K., 2018. Pengaruh Ekuitas Merek Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi (Studi Pada Konsumen Jalur Nugraha Ekakurir). *Manajemen Bisnis*.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2009. *Manajemen Pemasaran*. S.L.:Erlangga
- Manasikana, V, A. 2017. Pengaruh Fasilitas Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Internet (“Studi Kasus Pada Konsumen Warung Internet Campus Net Cabang Lingga Dan Cabang Gajah Kota Semarang”). *Universitas Muhamadiyah Semarang*.
- Mathius, D. & Rachmat, B., 2015. Pengaruh Faktor Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Pelanggan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman Tiki Di Surabaya. Surabaya. *STIE Perbanas Surabaya*
- Mowen, J.C., Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga.
- Muchtar, M, E., Suprihartini, L., & Dewi, M, S., 2018. Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pt. Pos Indonesia (Persero) Tanjungpinang. *Universitas Maritim Raja Ali Haji*.
- Prabowo, Y, W., EP, Aprianti., & Prabawani, B., 2015. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Paket Pt. Pos Indonesia (Studi Pada Kantor Pos Johar Kota Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.

- Salira, R. 2014. Pagaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Garuda Indonesia Cabang Bandung. *Widyatama University Library*.
- Susilawati, R. 2016. Pengaruh Kehalallan Produk, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Dampaknya Pada Citra Perusahaan Restoran Solaria (Survey Pada Pengunjung Restoran Solaria Di Istana Plaza Bandung). *Universitas Pasundan Bandung*
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, D. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Pada Pengguna JNE di Kebumen). STIE Putra Bangsa Kebumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Wahyuni, R, C., & Waloejo, H, D., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pt Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Semarang. *Vol 9 : Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.