

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. Manajemen Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta. 2015.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. Departemen Agama RI, Jakarta : Bintang Indonesia. 2011.
- Alma, Buchari. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran jasa. Bandung : Alfabeta. 2011
- Aswawi, Nur dan Masyhuri. Metodologi Riset Manajemen Pemasaran. Malang : Malang Press. 2009.
- Ghazali, Imam. Aplikasi Analisis *Multivarlet* Dengan Program *IBM SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro. 2012
- Hafinuddin, Didin & Hendri Tanjung (ed.). Manajemen Syariah Dalam Praktik. Jakarta : Gema Insani Press. 2003
- Irawan, Handi. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo. 2002
- . Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo. 2003
- Karim, Adiwarmarman. Bank Islam (Analisis Fiqh dan Keuangan). Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2003
- Kotler, Philip & Keller. Manajemen Pemasaran (ed.13). Jakarta : Airlangga. 2010
- Prayetno, Duwi. Spss Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat. Yogyakarta : Medikom. 2011
- Qardawi, Yusuf. Norma dan Etika Ekonomi Islam. Jakarta : GIP. 1997
- Rangkuty, Freddy. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006.
- Ridwan. Rumus dan Data dalam Analisis Statistik. Bandung : Alfabeta. 2007.
- Simamora, Bilson. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003

- Sugiarto, Endar. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2002
- Sugiyono. Statistik Untuk pendidikan. Bandung : Alfabeta. 2010
- Sujparweni, V Wiratna. Metodologi Penelitian. Yogyakarta : PT. Pustaka Baru. 2014
- Suryani & Hendryadi. Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam. Jakarta : Kencana. 2015.
- Syahrum & Salim. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung : Citra Pustaka Media. 2012.
- Tangkilisian, Hessel Nogi S. Manajemen Publik. Jakarta : PT. Grasindo. 2005.
- Tjiptono, Panji & Anastasia Diana (ed. *Total Quality Management*). Yogyakarta: Andi Offset. 1996.
- Tjiptono, Panji & Gregorius Chandra. *Service, Citra Wisata, dan Satisfaction*. Jakarta : Andi Offset. 2005
- Tjiptono, Panji. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia Publishing. 2005.
- \_\_\_\_\_ . Strategi Pemasaran (ed.3) . Yogyakarta : Andi Offset. 2008.
- \_\_\_\_\_ . Manajemen jasa. Yogyakarta : Andi Offset. 1996.
- Yuzza, Bayhaqi. Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Managemen Analysis*. Jakarta : Journal Of Diponegoro. 2006.
- Zheithaml, Valeri A, dkk. *Service Marketing* (ed.4), Amerika New York : McGraw-Hill, 2006.
- Azis, Asril. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna jasa Pengiriman Paket PT.POS Indonesia (Persero))”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Yogyakarta, 2016)
- Fardiana, Aprilia Nia. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Dyariana Bakery dan Cafe Pendanaan Semarang” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2013)

Zahra, Atika, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Yogyakarta)", (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2017)

Kahfi, Adimaz. *News Video : Jelang Lebaran, Pendapatan Kantor Pos Tahun ini Naik Dibandingkan Tahun Lalu*, <http://www.tribun-medan.com>. Diunduh pada tanggal 5 April 2018.

Rahman, Abdul. *Proyeksi 2018 : Jasa Kurir Diprediksi Tumbuh Dua Digit*, <http://www.m.bisnis.com>. Diunduh pada tanggal 4 April 2018.

<http://www.jne.co.id>. Diunduh pada tanggal 21 Desember 2018