

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Anugraha, W., & Sitohang, S. (2015). Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Merek terhadap Keputusan Pembelian Ulang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 4, No 10*.
- Cendriono, N., & Eka, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dawet Jabung yang Dilihat dari Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak, 18(02)*, 188-195.
- Dharmesta, B. S. (2003). *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lumenta, D. J., Mandey, S. L., & J, R. J. (2014). Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Manado. *Jurnal EMBA Vol. 2 No 3*, 1550-1562.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Martono, N. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Masruri, A., & Supriyatin. (2013). Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No 7*.
- Oktaviani, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang (Studi pada Trans Retail Carrefour di Bandung). *e-Proceeding of Management : Vol.2, No.3*, 2419.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*.
- Sacro, & Pudjiastuti, S. R. (2013). The effect Service Quality to Customs Satisfaction and Customs loyalty of Argo Bromo Anggrek Tran Jakarta-Surabaya in Indonesia. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM). Vol 12, Issue 1*, 33-38.

Safitri, K. (2017). Analisis Pengaruh Customer Experience dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di Stora Caffee MMXVI. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*.

Santoso, S. (2011). *Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sugiyono. (2009). *Metode penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, f. (2009). *Servis Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.

https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Meleset+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan_media diakses pada tanggal 27 Maret 2018

<https://m.kontan.co.id/news/pertumbuhan-jasa-kurir-bisa-ngebut-hingga-30> diakses pada tanggal 27 Maret 2018.

<http://assarent.co.id/perkembangan-perusahaan-logistik-di-tahun-2016-yang-semakin-menanjak/> diakses pada tanggal 14 Maret 2018.

<http://www.google.com/googlescholar/jurnalinternasional/> diakses pada tanggal 2 Maret 2018.