

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman, 2001, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Alif, Gunawan, 2013, Komunikasi Interpersonal Dan Fasilitas Kesehatan : Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan, Loyalitas Dan Wom Rumah Sakit. (Online). Vol 1, No 3; Oktober 2013. ISSN: 2302-4119. Diakses 6 Juli 2020.
- Barnes, J. G, 2003, *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Yogyakarta: Andi
- Buchari Alma, 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : ALFABETA.
- C. Mowen, John dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Erlangga.
- Darmadi, Hamid, 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta
- Donni Junni Priansa, 2017, *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Gaffar, Vanessa, 2007, *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*, Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L. and Stanley B. Davis, 2006, *5th Edition. Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Jakarta : Erlangga.
- Henry Simamora, 2013, *Paduan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia.
- Irwan, Hadi, 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo
- Kotler dan Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller, 2014, *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2001, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empa.

Nugroho, Wahyu, Adi, dan Sudaryanto, Budi, 2013, Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang, Vol 2, No 3: 2013. *Journal of Management*.

Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Robinette, Scott, 2001, *Emotion Marketing*. Jakarta : Mc.Grow Hill Book Company

Siagian, Hotlan., Cahyono, Hotlan., 2014, *Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 8 No 2.

Suhardi, Sigit, 1999, *Pengantar Metodologi Sosial-Bisnis-Manajemen*. Yogyakarta: Lukman Offset

Sukardi, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono & Chandra, G. ( 2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy, 2011, *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Ofset.

<http://economicsjurnal.blogspot.com/2011/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4579922/kiriman-paket-lelet-keluh-kesah-pelanggan-tumpah-di-internet>