

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. Alexander L. Biel. 1993. *Brand Equity & Advertising: Advertising's Role in Building Strong Brands*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Alma, Buchari. 2012. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Amelia, D., Simatupang, N., Sinuraya, B. J., Ekonomi, F., & Prima, U. (2020). *PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. JNE CABANG MEDAN*. *JURNAL MANAJEMEN*, 7, 11–24.
- Bambang, Riyanto, 2003, *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Edisi keempat Yayasan Penerbit FE UGM, Yogyakarta.
- Bastian, D. A. (2014). *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–9.
- Caruana, A. (2002). *Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*. *European Journal of Marketing*, 36(7/8), 811–828.
- Cintya, D. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk "Supermi" di Kecamatan Genuk Semarang)*. UNNES Repository, 106.
- Diab, B. (2009). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Hal* 1-87.
- Fachruddin, Imam. (2009). *Desain penelitian*. Malang: Universitas Islam Negeri.

- Faida, L. N. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA JNE PADA MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH IAIN PONOROGO*. *Manajemen Pemasaran*, 53(9), 1689–1699.
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode penelitian manajemen: “pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, Tesis dan disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fernando, M. F., & Aksari, N. M. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sanitary Ware Toto Di Kota Denpasar*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(1), 441–469.
- Fullerton, G. & Taylor, S., (2002). *Mediating, Interactive, and Non-Linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Services Research*. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, pp 19.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivarians dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. (2003). *Basic Econometric Forth Edition*. New York: Mc Graw-Hill.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). *Perseptif Manajemen dan Pemasaran Konteporer*. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1313–1322.
- Hair, J.F., Jr., R.E. Anderson, R.L., Thatam & W.C. Black, (1998), *Multivariate Data Analysis*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hardiyati, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, 1–149.
- Hartono, Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BFE.

- Hastuti, Fiera, R. 2018. *Pengaruh Produk Promosi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Kuliner C'Best Friend Chicken Tegal Besar, Jember)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kirana, E. K. (2019). *PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA EKSPEDISI (STUDI PADA KONSUMEN JALUR NUGRAHA EKAKURIR)*. Manajemen Bisnis, 8(1).
- Kotler, dan Armstrong, Setyo, 2012. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember*. E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi, 6(2), 147–151.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. (2002). *Principle of Service Marketing and Management (2nded)*. New Jersey: Pearson Education International Inc
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. TOI*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 7(2), 113–125.
- Mursid, M. 2014. *Managemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta
- Nuri, R. A., Fatimah, F., & Rozzaid, Y. (2018). *Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Penggunaan Transportasi Online Go-Jek Di Jember*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 4(2), 189–203.
- Nurlia, T. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Lentera Bisnis, 8(2), 104.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing. Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40.

- Prabowo, A. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Brand Trust, Brand Image Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Brand Loyalty Pada Air Mineral Aqua*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia.
- Prasetio, A. (2011). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Management Analysis Journal, 1(4).
- Putri, R. E., Waluyo, H. D., & Listyorini, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word of Mouth, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Jne Cabang Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 4(4), 220–228.
- Ramadhan, A. G., & Santosa, S. B. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang pada sepatu Nike Running di Semarang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Diponegoro Journal of Management, 6(1), 1–12.
- Rohmaningtyas, M. N. (2016). *PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH*. New Scientist, 165(2229), 57.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media
- Soegoto, E, S. 2008. *Marketing Research*. Jakarta: PT Media Elex Komputindo
- Sri Widodo. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Perencanaan Strategi, Isu-isu Utama dan Globalisasi*, Manggu Media, Bandung.
- Sugiarto, Endar. (2004) *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta, Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suharsini, Arikonto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). *Pengaruh Brand Image, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indoensia*, 5(2), 300–312.
- Wati, K.L., Fatimah, F & Rozi., A,F (2019) ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA GO-JEK. <http://repository.Unmuhjember.ac.id/6409/1/i.%20ARTIKEL.pdf>
- Wijaya, C. V. (2017). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy*. *AGORA*, 5(1).
- Wowor, V. R. (2013). *Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Toyota Avanza Veloz PT. Hasjrat Abadi Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1229–1239.
- Yuniarta, F., S., I. B., & Wulandari, G. A. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 152.

Sumber lain:

Badan Pusat Statistik, 2020, *Jasa Pengiriman Ditengah Pusaran Ekonomi Digital* <https://www.medcom.id/ekonomi/mikro/GKdR9m4b-bisnis-logistik-di-tengah-pusaran-belanja-online>

Cek Tarif, 2021, *Tarif Ongkir Terlengkap Jasa Pengiriman Barang Di Indonesia*

<https://cektarif.com>

Digation.id, 2020, *Top Jasa Kurir Indonesia*
<https://www.digation.id/read/011787/nih-kurir-pilihan-pembaca-digation>

Top Brand Award, 2020, *Top Brand Index Kategori Jasa Pengiriman*
https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=Jne

