

DAFTAR PUSTAKA

- Anisya Putri Sonia Maharani, 2015 *analisis perbandingan kualitas layanan the premiere cinemaxxi ciwalk dan velvet class blitzmegaplex pvj menurut konsumen di bandung comparative analysis of quality service the premiere cinemaxxi ciwalk and velvet class blitzmegaplex pvj according by consumers in bandung*-Proceeding of Management : Vol.2, No.3 Desember 2015
- Affandi, Herri., Muhammad Zaki., dan Azmeri, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil. Volume 6, Nomor 3, Mei*.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Elistya Rahmawati. 2015 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada STIMK Sinar Nusantara Surakarta. jurnal Ilmiah Sinus*.
- Endang dan Laily Nur Cholida. 2017 *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang. Journal teknik Vol. 9, No 2, September*
- Fandy Tjiptono. *Service Managemen*. Andi. Yogyakarta, 2008
- Ghozali, Imam, 2018. *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program IMB SPSS 25*. Penerbit Universitas Diponegoro. Edisi 9
- Juni Novaliana Sirait. 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Waterpark Perum Bumi Sempaja di Kota Samarinda . Journal Administrasi Bisnis*.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. (2007). *Service, Quality Satisfaction* Edisi 3. Andi Offset : Yogyakarta
- Tjiptono, F 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi, Yogyakarta
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lubis, Alfy Syahri., dan Nur Rahmah Andayani, 2017. Pengaruh kualitas pelayanan (service Quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration Vol 1, No 2, September*
- Nilasari, Eswika dan Istiani, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli*
- Ni Made Ari Sulistyawaty dan Ni Ketut Seminari, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Indus Ubud Gianyar. Jurnal Manajemen unud, Vol. 4, No. 8*.
- Priansa Juni Donni, (2017). *Perilaku Konsumen*, Penerbit ALFABETA
- Putri Rahmawati dan , 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. JNE Perwakilan Kawaluyan. Jurnal Banking and Managemrn, Vol. 4, No. 2*.
- Pricilia D. Rondonuwu, 2013. *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado. Jurnal EMBA Vol.1 no 4 Desember*.

Susanto Agus Fajar, 2014. *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen KFC Dan MFC di Kota Pangkalpinang)*. Jurnal. Pangkal Pinang.

Sugiarto, 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit ANDI (anggota IKAPI). Yogyakarta.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Penerbit Alfabeta. Bandung

Sujarweni, V.W, 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Sunyoto. 2012. *The Power OF Brand*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

<http://www.parselday.com/blog/peningkatkan-bisnis-jasa-kurir-di-tahun-2017/>. Diakses pada Tanggal 5 Febuary 2019, Pukul 15.00

<http://m.wartaekonomi.co.id/berita81643/jasa-pengiriman-beradu-servis-dantarif.html>. Diakses pada Tanggal 10 Febuary 2019, Pukul 15.00