**DAFTAR PUSTAKA**

Ating, Tedjasutisna. (2014). *Pemasaran Jilid l Kelompok Bisnis dan Manajemen.* Bandung: Armico.

Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta.

Alma, B. (2016). *manajemen pemasaran dan pemasaran jasa .* bandung: alfabeta.

Bulan, T. P. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen kota Langsa. *manajemen dan keuangan*, Vol 5 No 2 ISSN 2252-844X.

Bahri, Syaiful, SE., M.SA. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data.* Yogyakarta: Andi.

Danu Setyo Nugroho, E. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Bakso dan Mie Ayam Pak Kumis Wonogiri. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol 6, No 1 .

Donni Juni Priansa, S. (2020). *Perilaku Konsumen Dalam persaingan bisnis Kontemporer.* Bandung: Alfabeta.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gudono. (2011). *Analisis Data Multivariat.* Yogyakarta: BPFE.

Indrasari, D. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.* Surabaya: Unitomo Press.

Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado . *Jurnal EMBA* , 750-760 Vol.1 No.3 .

Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Keller, P. K. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi ketiga belas jilid l.* PT Gelora Aksara Pratama.

Kencana, P. N. (2020). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction of PT Huda Express Courier Services at Mcdonalds Bintaro Restaurant . *: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 29-38 Vol. 7, No. 1p-ISSN: 2407-1765.

Loindong3, C. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada whts up CAFÉ MANADO . *Jurnal EMBA* , 4230-4240 Vol.7 No.3 .

Muafa, I. W. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman di Merauke. *MUSAMUS Journal of Businness & Management*, Volume 1, No. 1, E-ISSN : 2622-7886.

Philip Kotler & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jilid 2. (Bab sabran. Terjemahan).* Jakarta: Erlangga.

Rina Anggriana1, N. Q. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa OJEK ONLINE OM-JEK JEMBER. *JSMBI ( Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia )*, 137-156.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (PERSERO) Kota Tanggerang . *journal of managementReview* , Volume 4 Number 1 Page (447-455) .

Swastha, B. (2005). *Manajemen Pemsaran Modern.* Yogyakarta: Liberty.

Tambunan, A. P. ( (Juli  Desember 2016) ). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada PDAM TIRTA NCIHO SIDIKALANG ) . *Jurnal Ilmiah Methonomi* , Vol. 2 No. 2 .

Tjiptono, Fandy, Ph.D., (2006). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.

Toni, Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: PT Indeks.

Tjiptono, Fandy, Ph.D., (2019). *Strategi Pemasaran Edisi 4.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, Ph.D., (2014). *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.

<https://cektarif.com.html> (12 Januari 2021) 20:15

<https://www.jne.co.id/id/beranda>

[https://yaukingsyaukiaulia.blogspot.com/2016/10/jne-sistem- Informasistruktur.html](https://yaukingsyaukiaulia.blogspot.com/2016/10/jne-sistem-%20Informasistruktur.html) 16 Juni 2021 (15:00 WIB)