#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2018. Manajemen Pemasaran. Depok: Rajawali Pers, 2018.

Armstrong, Kotler 2015, *“Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition” England : Pearson Education, Inc*

Assauri, S. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Buchori Allma, B. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasaa. Bandung: Alfabeta.

Buchari Alma., 2014. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV. Alfabeta, Bandung.

Daryanto. (2013). Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung: Satu Nusa.

Fandy, Tjiptono. 2016*. Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi

Gassing, Syarifuddin S. dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 2.*Universitas Diponegoro Semarang

Kotler dan Gary Amstrong. (2016). Dasar-dasar Pemasaran.Jilid 1, Edisi Kesembilan.Jakarta: Erlangga. p125

Kotler, Keller. (2016). *Marketing Management*. 15e, Boston, Pearson Education.

Kotler, P., dan Amstrong, G, M. 2017. *Principles of Marketing. United Kingdom: Pearson.*

Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall*

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018*. Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition. Pearson.*

Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.*

104

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 1.Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta : Erlangga

Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media

Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.

Sangadji, E. M. dan S. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Cv Andi

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior 11th Edition. Harlow, Essex: Pearson Education Limited*

Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. (2016). *Salesmanship* (Kepenjualan). Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (*Mix Methods*). Bandung: Alfabeta.

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

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy, 2015, Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2017). Pemasaran Strategik Edisi 3. Yogyakarta: Andi offset.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services? (7th ed.). Mc Graw Hi Education.*

**JURNAL:**

Amelia. D Dkk. (2021) Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Medan: *Jurnal Manajemen Volume 7 Nomor 1 (2021). Hal: 13*

Handoko. B (2017) Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan: *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis Vol. 18 No. 1, 2017, Hal: 1*

Hendro, Y dan Syamswana, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Malang. Jurnal Ekonomi Manajemen*. Vol 2, No 1. 331-346*

Subaebasni. S. Dkk. (2018) *Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta: International Review of Management and Marketing ISSN Hal: 6-7*

Sugiarti. L: (2021) Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia (Studi pada PT Pos Indonesia Cabang Kebon Jeruk): *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Vol 2 (3) Hal: 12.*

Sularso. A & Suroso. I (2015) Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo: *Journal of Marketing, Vol 60.(2). Hal: 15-16*

Thalib. S & Harimurti: (2021) Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Citra Perusahaan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Pengiriman JNE:*Jurnal Riset Bisnis Vol 5 (1) (Oktober 2021) hal: 11 – 12*