**DAFTAR PUSTAKA**

Aeni, M.A, Basridan. M, Purwat E.N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunkan Jasa Pengiriman Barang PT. TIKI Cahaya Selamat Kota Kendari. Jurnal Administrasi Bisnis. ISSN: 2503-1406

Ardiansyah, H. 20122. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang)”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang.

Arikunto, Suharsimi. 2015, Prosedur Penelitian: *suatu Pendekatan Praktik. Cetakan Ketiga belas*. PT. Rineka Cipta.Jakarta

Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.

Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ginting . 2011. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm. Baton*

Indonesia, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Merek Dan Indikasi Geografis, Lembaran Negara RepublikIndonesia (LNRI) Tahun 2016 Nomor 252, dan Tambahan Lembaran Negara (TLN) Nomor 5953, Pasal 1 ayat 1

Kartajaya. 2016. Pemasaran bank. Prana Media. Jakarta

Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)* Jilid 9. PT. Prehallindo. Jakarta.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2013. *Principles of Marketing*, 15th Edition, Pearson Education Limited.

Lupiyoadi. 2018. Manajemen Pemasaran Jasa. Selemba Empat Jakarta.

Peter dan Olson. 2013. Marketing dan Perilaku Konsumen. Bandung: MandarMaju.

Schiffman dan Kanuk. 2013. Marketing Management. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.

Simamora. 2011. Psikologis industri .Yogyakarta: Loberty.

Sugiyono. 2018. Statistika Untuk Penelitan. CV. Alfabeta Sunyoto. Bandung

Tjiptono. 2011, PemasaranJasa –Prinsip, Penerapan,dan Penelitian,Andi Offset, Yogyakarta.

Vera, S.S.S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman PT. TIKI. Jurnal Ilmiah M-Progress. Vol. 9, No. 1, Januari 2019