**DAFTAR PUSTAKA**

Affifudin. 2013. *Dasar-dasar Manajemen*. CV. Alfabeta. Bandung

Muhammad Hafiz Zakaria (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Wilayah Semarang *jurnal* program studi manajemen S1-Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Dian Nuswantoro semarang http://dinus.ac.id

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

Danang Sunyoto. 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS ( *Center of Academy Publishing Service*). Yogyakarta.

Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bogor.

Ari Prasetio (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga TERHADAP Kepuasan Pelanggan PT. TIKI 2012”*.management analysis journal* 1 (4) (2012) http:/journal.unnes.ac.id

Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ke-4. CV Andi Offset. Yogyakarta.

Irma Ayu Noerani (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan,Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal* Ilmiah UB Vol. 5 No. 5 (2016) http//jurnal.ub.ac.id/

Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran.* Edisi Ke-4. CV Andi. Yogyakarta

Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2015. *Principles of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson.

Roy Irawan (2016). Pengaruh Kualitas Produk,Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi PT Pos Indonesia Cabang pusat Tanggerang) Jurnal widya cipta Vol 4 No. 2 (2014) ejournal.bsi.ac.id

Kotler Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management.* 15e Global Edition. Pearson.

Oldhy Ardana. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar), *Jurnal UB*, Vol.1, No.2. diakses 22 Mei 201, http//jurnal.ub.ac.id/

Malayu Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Rambat Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.

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

Ujang Suwarman. 2011. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Sugiyono. 2012.*Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Alfabeta

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

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, Wiratna.2014. *SPSS Untuk Penelitian.* Pustaka Baru Press, Yogyakarta