

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2014. *Dasar Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Ari Prasetio. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI, Jurnal Manajemen.
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Christina Whidya Utami. 2014. *Manajemen Ritel*. Salemba Empat. Jakarta
- Danang Sunyoto. 2015. *Perilaku konsumen*. CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta.
- Daryanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta
- Djaslim Saladin dan Herry Achmad Buchory. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya. Bandung
- Djaslim Saladin. 2016. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Linda Karya. Bandung
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4. Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2016. Service Quality & Satisfaction, Edisi ke-4. CV Andi. Yogyakarta.
- Hasan. 2015. *Perilaku Konsumen dalam persfektif kewirausahaan*. Alfabeta. Bandung.
- Hawkins, Motherbaugh. 2014. *Customer Behavior Building Marketing Strategy*.
- Husein Umar. 2016. *Riset Pemasaran Dan Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung. PT. Refika Aditama.
- Irma Ayu Noerani. 2016. Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya, Jurnal Manajemen.
- Januar Efendi Panjaitan. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada JNE Cabang Bandung), Jurnal Manajemen

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2016. *Principle Of Marketing*. 15th Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2015. *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson: Education, Inc (Bob Sabran M.M) Erlangga. Jakarta
- Lega Paket Bandung
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi III. Salemba Empat. Jakarta.
- Mahmud Machfoedz. 2015. *Pengantar Pemasaran Modern. Akademi Manajemen Pemasaran YPKPN*, Yogyakarta.
- Masruri. 2014. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya (Studi Pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir JNE Cabang Surabaya).
- Muhammad Hafiz Zakaria. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Wilayah Semarang.
- Peraturan Pemerintah Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS.
- Perda Nomor 18 tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandung
- Rambat Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat (IV). Jakarta.
- Roy Irawan. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan (Studi PT. Pos Indonesia Cabang Pusat Tangerang).
- Setya Ayu Diasari, Hening Widi Oetomo. 2016. Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Volume 5, Nomor 12.
- Sofjan Assauri, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo. Jakarta.
- Solomon, Michael. R. 2015. *Consumer Behavior: Buying, Having and Being, 11th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Suwandi, Andi Sularso, Imam Suroso. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo, JEAM Vol XIV

Tengku Putri Lindung. 2016. Pengaruh Kualita Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa Bulan, Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 5, No. 2.

Universitas Pasundan. 2018. Pedoman Proposal dan Seminar Usulan Penelitian, Universitas Pasundan, Bandung.