

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rohman, (2017). Dasar – dasar Manajemen. CV. Citra Intrans Selaras. Malang.
- Andi Randhy, Syamsul Bachri (2020) Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman PT JNE.. Vol 6, No 2 Mei 2020 158-166.
- Agus Sudigdo, Taufik (2021) Volume 2 Issue 02 – Juli 2021 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Truk Garuda Express Delivery.
- Aliya, Huda dan Rifani. (2018).Perilaku Konsumen (Teori dan Aplikasi Pada Riset Pemasaran). Rajagrafindo Persada. Depok.
- Anang Firmansyah, (2018), Perilaku Konsumen (Sikap dan Konsumen).Sleman : *DeepPublish*.
- Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardhika (2018). Pengantar Manajemen. Deependublish, Yogyakarta.
- Annisa Kesya.(2017). Manajemen Logistik. UMM Press.Malang
- Armstrong et al 2018. *Marketing An Introduction. Cross Media and Publishing Services, USA*.
- Bagus Handoko (2016) Volume 17, No 01 April 2016 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Titipan Kilat JNE Medan.
- Batjo dan Mahadin.(2018).Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Aksara Timur. Makassar.
- Bernhard tewal, dkk (2017). Perilaku Organisasi. CV Patra Media Grafindo. Bandung.
- Candra Wijaya dan Rifa'i (2017). Dasar – dasar Manajemen. Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara efektif dan efisien. Perdana Publishing. Medan.
- Dendi Yulis Setianto, Nur Hidayatullah, Ajat Sudrajat (2020) Pengaruh Process terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Commuter Indonesia (KCI).
- Dwiki arif dermawan, Budhi Satrio (2017) Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap kepuasan konsumen Jalan TOL Suramadu Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6 No. 12, Desember 2017.
- Fatihudin dan Anang Firmansyah. (2019). Pemasaran Jasa, Strategi, Mengukur kepuasan dan Loyalitas pelanggan. CV Budi Utama. *Deependublish*. Sleman.

- Fitria Halim, dkk (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Hendriarto, Yenni Kurnia Gusti (2022) *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha Vol.2, No.1, Maret 2022*, 119 – 135.
- Jefri, dkk. 2021. *Teori Perilaku Konsumen*. Penerbit NEM. Pekalongan.
- Kotler and Keller. 2016. *A framework For Marketing Management. Edinburgh Gate. Harlow. England*
- Kotler et al. 2018. *Marketing Management. Pearson Education Limited Edinburgh Gate Harlow CM20 2JE United Kingdom*.
- Krisnandi, Efendi dan Sugiono (2019). *Pengantar Manajemen*. LPU-Unas. Jakarta Selatan.
- Methiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya.
- Muhammad Arif Naufal, Yoestini (2019) Volume 8, nomor 2, Hal 1-10 Analisis pengaruh harga yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Citilink di Semarang
- Muhammad Iffan. Raeni Dwi Santy, Rengga Radaswara (2018) Pengaruh Proses terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Shantika Bandung *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Volume VIII No. 2 Tahun 2018*.
- Nor Lailla (2020) Pengaruh Harga dan Proses terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta di Jakarta Selatan E-ISSN: 2745-6080 Universitas Muhammadiyah Jakarta 2020.
- Popo Suryana, Intan Muliasari (2018) Pengaruh Harga dan Proses Terhadap kepuasan Konsumen Kafe Instamie di Kota Bandung.
- Putri Nilam Kencana (2020) *The Effect of Price on Customer Satisfaction of PT Huda Express Courier Services at Mcdonald's Bintaro Restaurant Vol. 7, No. 1, January-June 2020, Pages 29-38*.
- Rachmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran. Mulawarman University Press. Samarinda*.
- Ratih Hurriyati. (2018). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sabri, Riskafiani (2022) Pengaruh Proses terhadap kepuasan Konsumen Pada Hotel Arafah Takengon Kabupaten Aceh Tengah *Jurnal Biram Samtani Sains Volume 6 Nomor 1 Tahun 2022*.
- Seth Godin. (2020). *Purple Cow*. Edisi revisi. Bhuna Ilmu Populer. Jakarta.

- Shinta Indah Permatasari R. Sugeng Basuki (2018) Pengaruh Process terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Nico Sawojajar Malang J A B Jurnal Aplikasi Bisnis E-ISSN: 2407-5523 Volume:4 Nomor:1, Juni 2018.
- Sigit Sanjaya, Nila Pratiwi (2018) Pengaruh Process terhadap Kepuasan atas Pelayanan Perbankan Syariah di Kota Padang (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan) - Volume 3, Nomor 2, Juli - Desember 2018.
- Sutarman, (2018). Dasar – dasar Manajemen Logistik, Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono.(2018) Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV ALFABETA, Bandung.
- Yulianti, Lamsah dan Periyadi. (2019). Manajemen Pemasaran. Penerbit. CV Budi Utama. *Deppublish*. Sleman.
- Zeithaml, Bitner and Gremler 2017. *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the firm. Seventh Edition*. Published by McGraw-Hill Education, 2 Penn Plaza, New York