

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2018). Manajemen Pemasaran. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Adinda Rizki (2020) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express di Kota Medan Sumber: Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara
- Ahmad (2021) Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kabupaten Bima
- Aisyah A (2021) Pengaruh Harga, *Service Delivery*, dan Fasilitas *Tracking System* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang JNE Cabang Lamongan)
- Al Akbar (2022) Pengaruh Harga dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Satria Antar Prima (SAP) Express di Kota Bima
- Andi Randhy dan Syamsul Bachri (2020) Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pengiriman PT JNE
- Andriyan Huda Prasetiyo (2022) Pengaruh *People*, Persepsi Harga dan Kemampuan Komunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT JNE Babat
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers.
- Bagus Handoko (2019) Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di JNE Cabang Medan Sumber: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol. 17, No. 01, (2019)

Danang Sunyoto. 2019. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus). Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.

Diky Apriliawan & Anton Eko Yulianto (2023) Pengaruh *People*, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Pusat Surabaya

Engel, James. F; Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard.. 1994. Perilaku Konsumen Jilid 1. (Diterjemahkan oleh Budiyanto). Binarupa Aksara. Jakarta

Erly Suandy, 2016 Edisi 6. Perencanaan Pajak. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Fahmi Majid Attamimi, M. Hufron dan Fahrurrozi Rahman (2020) Pengaruh *People*, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Kosumen (Studi Pada Konsumen Jne Kota Malang)

Fandy Tjiptono & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Fandy Tjiptono & Diana, A. (2016). Manajemen Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Andi 167

Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!, Edisi 1, ANDI, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran. CV Andi Offsite. Yogyakarta.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish.

Feriyanto, Andri & Shyta Triana, Endang.2020. Pengantar Manajemen (3 in 1), Penerbit Media Tera, Yogyakarta.

Fikri Zulfiyan (2023) Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran *Marketing Mix 7P*
(*Product, Price, Promotion, Process, Place, People dan Physical Evidence*)
Terhadap Kepuasan Konsumen

Hartini. 2021. Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual dan Praktis). Bandung :
CV. Media Sains Indonesia.

Hery. 2019. Manajemen Pemasaran. PT.Gramedia: Jakarta.

[https://bandungkota.bps.go.id/pressrelease/2023/02/28/1077/pertumbuhan-ekonomi-kota-bandung-tahun-2022.html#:~:text=Produk%20Domestik%20Regional%20Bruto%20\(PDR B,sebesar%2011%2C25%20triliun%20rupiah](https://bandungkota.bps.go.id/pressrelease/2023/02/28/1077/pertumbuhan-ekonomi-kota-bandung-tahun-2022.html#:~:text=Produk%20Domestik%20Regional%20Bruto%20(PDR%20B,sebesar%2011%2C25%20triliun%20rupiah)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/05/tarif-jasa-pengiriman-barang-naik-034-pada-september-2022#:~:text=Badan%20Pusat%20Statistik%20\(BPS\)%20melaporkan,on%20month%2Fmom](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/05/tarif-jasa-pengiriman-barang-naik-034-pada-september-2022#:~:text=Badan%20Pusat%20Statistik%20(BPS)%20melaporkan,on%20month%2Fmom)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/ini-layanan-ekspedisi-yang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal>

<https://indonesiareview.co.id/layanan-jasa/layanan-pos-review-pengalaman-keluhan>

<https://money.kompas.com/read/2020/06/02/190652526/masyarakat-keluhkan-layanan-jne-ini-kata-pihak-manajemen>

<https://pluginongkos kirim.com/cek-tarif-ongkos/>

https://web.facebook.com/JNEPusat/posts/2180620168655347?ref=embed_post

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190113155039-92-360465/harga-pengiriman-paket-lewat-jne-naik-mulai-15-januari-2019>

<https://www.deliverree.com/id/deliverree-ekspedisi-bandung/>

<https://www.rumah.com/areainsider/dki-jakarta/article/kota-besar-di-indonesia-14929>

Ida Bagus Putra Pradnyana dan I GustiNgurah Putra Suryanata(2021) Pengaruh Harga, Promosi dan *People* Terhadap *Brand Image* Grab Dengan Kepuasan Konsumen

Ika Rakhmalina (2021) Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. JNE Cabang Sekayu

Ismanto, J. 2020. Manajemen pemasaran. Unpam Press. Tangerang Selatan

James A.F. Manajement, Prentice/Hall International, Englewood Cliffs, New York, 1982.

Khairina AR dan Nada Julianda (2020) Pengaruh *People* Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Lhokseumwe)

- Khairul Amri (2022) Analisis *People* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Di Masa Pandemi Dengan Menggunakan Metode Servqual Studi Kasus PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cab. Bagan Batu
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip, and Gary Armstong. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga, 2014. Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid I. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu. Jakarta: Prentice Hall, 1997.
- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium Jilid 2. Jakarta: PT Prenhallindo, 2002. Kuncoro, Mudrajad.
- Lovelock & Wright. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung : Alfabeta.
- Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung : Alfabeta.
- Nidaul Izzaha dan Angie Ardiela Antoinetteb (2022) Pengaruh People dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. JNE Cabang Koja Jakarta Utara

- Nindy Azis Saputri (2019) Pengaruh Kepercayaan dan *People* Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu
- Nurinda Zumrotul Ula (2019) Pengaruh *People*, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Blitar
- Nurlisah dan Wahyuningsih (2022), Pengaruh *People* dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE (Studi Kasus Di Kota Mataram)
- Parni Tri Atmoko (2022) Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ninja Xpress Sampit
- Philip, Khotler. Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid 2. Jakarta: PT Prehallindo, 2002.
- Philip, Kotler, dan Amstrong Gary. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi ke12. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2013.
- Purboyo, Hastutik, S., Gusti Putu Eka Kusuma, Acai Sudirman Sangadji, Suwandi, Aditya Wardhana, Riani Dewi Kartika, Erwin, Nur Hilal, Syamsuri, Siahainenia, S., dan Novi Marlina. 2021. Perilaku Konsumen (TinjauanKonseptual dan Praktis). CV. Media Sains Indonesia.
- Ratih Hurriyati. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Cetakan ke-4, Alfabeta, Bandung.
- Resa Yova Ferdiansa, Feti Fatimah dan Yohanes Gunawan, (2022) Pengaruh Brand Image, Harga Dan *People* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman JNE Cabang Tegal Besar

- Resi Novita, Akmal Akmal, Mya Yuwanita Suhanda, Howardi Virza Adha (2022)
Pengaruh Harga, *Service Quality* dan *Emotional Factor* Terhadap Kepuasan
Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi PT. Atlas Semesta Raya Padang
- Riandi Lasahinda. 2020. "Manajemen Pemerintah Dalam Penetaan Perparkiran Di
Kota Manado.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L., L. 2018. Perilaku Konsumen, Edisi 7. Alih Bahasa:
Zoelkifli. Jakarta : Indeks.
- Schiffman, L. G. & Wisenblit, J.. 2019. Consumer Behavior, 20 th Edition, Global
Edition. United Kingdom : Pearson.
- Sudarsono, H. (2020). Buku ajar: Manajemen pemasaran. Jember: Pustaka Abadi.
- Sugiyono, (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF dan
R&D (M.Dr. Ir. Sutopo, S.Pd (ed); ke2 ed)
- Suprihanto, J. (2018). Manajemen. UGM PRESS.
- Tjiptono Fandy (2020). Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan. Penerbit Andi.
Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2019) Kepuasan Pelanggan: Konsep,
Pengukuran dan Strategi : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana (2020) Pemasaran : Penerbit Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) Pemasaran Strategik: Domain,
Determinan, Dinamika (Edisi 4) Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra (2020) *Service, Quality dan Satisfaction* (Edisi
5) Penerbit Andi Yogyakarta

Tjiptono Fandy. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan* Penerbit Andi.

Yogyakarta.

Yayan Sudaryana (2020) Hasil penelitian Harga dan Waktu dan Pengaruh *People*,
Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos
Indonesia Persero Kota Tangerang

Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions . Services Marketing
Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). MC Graw Hil
Education.

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