

DAFTAR PUSTAKA

- apjii.or.id. (2020). *Penetrasi pengguna internet di Indonesia*. Retrieved from <https://apjii.or.id/>
- bisniskurir.com. (2020). *cabang dan agen Jne se Indonesia*. Retrieved from <http://www.bisniskurir.com/2014/07/cabang-dan-agen-jne-se-indonesia.html>
- cekresi.com. (2020). *5 ekspedisi paling populer di Indonesia*. Retrieved from <https://cekresi.com/plus/article/inilah-daftar-5-ekspedisi-pengiriman-paling-populer-di-indonesia-mana-favorit-kamu>
- CNN Indonesia. (2019, Mei 17). *Naik 10 Persen, Pengguna Internet Indonesia Kini 171,17 Juta*. Retrieved September 15, 2020, from CNN Indonesia: www.cnnindonesia.com
- detik.com. (2020, april 7). *Acara Lomba Sudah Lewat, Paket JNE Tak Kunjung Sampai*. Retrieved from <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4968160/acara-lomba-sudah-lewat-paket-jne-tak-kunjung-sampai>
- J&t. (2020). *Sejarah J&t*. Retrieved from <https://thidiweb.com/sejarah-jnt/>
- JNE. (2020). *Logo JNE*. Retrieved from www.jne.co.id
- lampost.co. (2020). *Pertumbuhan E-commerce di Indonesia*. Retrieved from <https://www.lampost.co/>
- mediakonsumen. (2020). *Jne Menghambat Barang Tak Kunjung Dikirim*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2020/07/09/surat-pembaca/jne-menghambat-barang-tak-kunjung-dikirim>
- mediakonsumen. (2020, 5 1). *Respon dan Pengiriman JNE sangat lambat*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2020/05/01/surat-pembaca/respon-dan-pengiriman-jne-sangat-lambat>
- mediakonsumen. (2020, 4 19). *Sangat Kecewa menggunakan JNE Tracking*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2020/04/19/surat-pembaca/sangat-kecewa-menggunakan-jasa-jne-trucking>
- Sugiyono. (2018). *Alur Tahapan Penelitian*.
- Michael Christian, Vincent Nuari (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.Com*. Jakarta: Universitas Bunda Mulia.
- Yafie Erina Zilfia (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Meliaara Di Bandar Lampung*. Lampung: Universitas Lampung.
- Aris Irnandha (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*

(Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta).
Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Ai Lili Yuliati (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung.* Bandung: Universitas Telkom.

Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur.* Bali: Universitas Udayana.

Daniel Pereira, Ni Gusti Ketut Giantari (2016). *Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfacti on Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor Leste.* Bali: Universitas Udayana.

Emmanuel Nondzor Horsu (2015). *Influence of service quality on customer satisfaction : a study of minicab taxi services in cape coast, Ghana.* Ghana: Cape Coast Polytechnic.

Rizki Faiz Al-Haqam, Arif Yusuf Hamali (2016). *The Influence of Service Quality toward Customer Loyalty: A Case Study at Alfamart Abdurahman Saleh Bandung.* Bandung: Universitas Binus.

Karani Laila Maisya, Syah Tantri Yanuar Rahmat, Anindita Rina (2019). *Influence Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In Restaurants Of The Tangerang Area.* Jakarta Barat: University of Esa Unggul.

Abdul Rashid and Varsha Rokade (2019). *Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty: A Study in Organized Food and Grocery Retail.* India: Institute of Technology, Bhopal, Madhya Pradesh.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller.(2016). *Marketing Managemen, 15th Edition.* Pearson Education,Inc.

Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing, 15th edition.* New Jersey: Pearson Pretice Hall.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi.* Yogyakarta: Andi.

Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan PerilakuKonsumen.* Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2.* Yogyakarta: Andi.