

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Chriswardana Bayu Dewa dan Lina Ayu Safitri. 2020. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada masa Physical Distancing. *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis* Vol.3, No. 1 (2020): June, pp. 24-32.
- Dani Leonidas Sumarna dan Muhammad Faisal . 2020. Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Logistik Bisnis*, Vol. 10, No.1, Mei 2020 ISSN : 2086-8561.
- Daryanto dan Ismanto setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ernest Emeka Izogo and Ike-Elechi Ogba. 2015. *Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 32 Iss 3 pp. 250 – 269.*
- Eva Yulianti dan Tengku Umbara. 2020. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus :JNE Jhoni Anwar Kota Padang). *Jurnal TEKNOIF* ISSN: 2338-2724 e-ISSN : 2598-9197.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti. (2015) *Analisis SWOT*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Herwinda Lucky Kuswaraningtyas. 2017. Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayannya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Klaten). Universitas Sanata Dharma.
- Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi-2.
- Kamarni.2011. Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (kasus pelayanan kesehatan di kabupaten agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3,
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Lovelock, Wirtz. (2011). *Services Marketing (People, Technology, Strategy)*. Pearson Education Limited. England
- Morelight Virima dan Maxwell Sandada. 2019. *The impact of service quality drivers on customer*

satisfaction in internet provision services of Zimbabwe. Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR), Vol. 14 Issue 1.

Nurdalilah, Hasby.2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur. Universitas Negeri Islam Sumatera Utara.

Schiffman, I.G. dan Kanuk, Leslie L. 2013. Consumer Behavior. 8th edition. New Jersey: Prentice Hall.

Setiawan Assegaff. 2020. *The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi* . The Asian Journal of Technology Management Vol. 9 No. 1 (2016): 21-36

Siswanto, Boby. 2020. Kualitas Layanan Logistik PT JNE Surabaya Pada Jasa Layanan Pesona. Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.4 No.1 (2015).

Situmorang, Syafrizal Helmi dan Muslich Lufti. 2012. Analisis Data untuk Riset. Manajemen dan Bisnis. Edisi 2. Medan: USU Press.

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

Theresia1 and R Bangun. 2017. *Service quality that improves customer satisfaction in a university: a case study in Institut Teknologi Indonesia* . Series: Materials Science and Engineering 277 (2017) 012059 doi:10.1088/1757-899X/277/1/012059.

Tri Ulfa Wardani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Wirdha Purnomo dan Dyah Riandadari. 2020. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) PT. Arina Parama Jaya Gresik. JTM. Volume 03 Nomor 03 Tahun 2015, 54-63.

Yuning Wang, Zhe Zhang, Mengyuan Zhu, and Hexian Wang. 2020. *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China*. The Author(s) 2020 DOI: 10.1177/2158244019898803 journals.sagepub.com/home/sgo.