

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ghozali, Imam. 2013. Analisis Multivariate dengan Program SPSS, edisi ke-3.

Penerbit: Badan Penerbit Undip

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, edisi revisi dan terbaru. Penerbit: Erlangga

Kotler & Armstrong. 2016. *Principles of Marketing, 16th edition*. Penerbit:

Pearson

Kotler & Keller. 2008. Manajemen Pemasaran, jilid 1, edisi : 13. Penerbit:

Erlangga

Leland & Bailey. 2006. *Customer Service for Dummies, 3rd edition*. Penerbit:

Wiley Publishing, Inc

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Penerbit: Alfabeta

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2013. Pemasaran Strategik, edisi : 2.

Penerbit: Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,

edisi:1, Penerbit: Andi

Zeithaml & Bitner. 2004. *Services Marketing, 3rd Edition*. Penerbit:

Tata McGraw-Hill Edition

Jurnal:

Andreas, Caesar dan Tri Yuniati. 2016. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5, No. 5 : 1-15

Bendapudi, N, dan Berry, L. 1997. *Customer's Motivations for Maintaining Relationships with Service Providers*. *Journal of Retailing*. Vol. 73, No. 1 : 15-38

Irnandha, Aris. 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). *Jurnal Manajemen*. Vol. 5, No. 6 : 660-668

Rinanda, Novita. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada V Salon Jl. Osamaliki No. 78 Salatiga). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*. (Tidak Dipublikasikan)

Sanjaya, Wayan, I Ketut Rahyuda, I Made Wardana. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mie Instan Merek Indomie di Kota Denpasar. *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 5, No. 4 : 877-904

Sembiring, Inka Janita, Suharyono, Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15 No. 1 : 1-9

Website:

Pembahasan Perusahaan JNE. Dilihat pada 18 Oktober 2017.

http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/F3213036_bab3.pdf

Top Brand Award Index. Dilihat pada 8 Oktober 2017.

<http://www.topbrand-award.com/>