

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Refisi. Bandung: Alfabeta
- Anggi M Iqbal. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Jne (Studi Kasus Pada Pt. Jne Tomang 9 Jakarta Barat). Vol. 4 No.3
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2017) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Brigitha Lincincia Kaengke (2022) Pengaruh Bukti Fisik, Daya Tanggap, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli Vol. 3 No. 3, 2022
- Danang, Sunyoto. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku. Seru.
- Efti Novita Sari (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang. VOL. 2 NO. 2
- Ghozali, Imam (2013). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Edisi 7. Semarang : Universitas Diponegora
- Herry Sutomo dan Khaerul Umam, (2013). Manajemen Pemasaran Bank Syariah, Cet. 1. ed. Pustaka Setia, Bandung.
- Ina Silvan (2021) Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium Rsud Jaraga Sasameh Buntok Vol 17, Nomor 2
- Kotler, Philip. (2014). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Jilid I. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. (2014). Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi. Sembilan. Buku 2.penerbit salemba empat.jakarta
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller (2013). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Erlangga, Jakarta
- Ni Made Sakha Dwi Ariesta (2021). Pengaruh Kepercayaan Merek, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt. Sicepat Ekspres Denpasar. VOL. 5 NO. 2
- Mowen, John dan Michael Minor. (2014). Perilaku Konsumen. Jakarta : Erlangga

Rina Rachmawati, (2015). Peran Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan (Sebuah Kajian terhadap Bisnis Restoran). *Jurnal Kompetensi Teknik* Vol. 2.

Rini Dianti Fauzi , (2022), Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sicepat Ekspres Jagakarsa Di Jakarta Selatan. VOL. 1 NO. 2

Tjiptono. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy, dkk.(201). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Siagian,Sondang P, 2004, Teori Motivasi Dan Aplikasinya,Bina Aksara Jakarta

Sarwono, Jonathan. (2015) Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi Dengan Partial Least Square SEM (PLS- SM). Yogyakarta: Andi. 226 Hal

Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Sugiyono.(2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV

Sumarwan, U. (2015). Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia

Suyadi Prawirosentomo, 2012. Manajemen Operasi: Analisis dan Studi Kasus, Ed. 4, Cet. 2. ed. Bumi Aksara, Jakarta

Wulansari. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan (Studi Pada Ekspedisi Sicepat Express) VOL. 2 NO. 2

Yateno, Y. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Daya Tanggap dan Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Digital Payment Dana pada Mahasiswa FEB UM Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(2), 278-299.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/12/jt-perusahaanlogistik-dengan-volume-pengiriman-terbesar-di-indonesia>.