

Armstrong, Kotler (2015), Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition, England : Pearson Education, Inc.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Edwin Japarianto. 'Evaluasi Customer Pt Pos Indonesia Ditinjau Dari Kepuasan Kepercayaan Dan Switching Barriers' *Fakultas Ekonomi: Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1, April 2014

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

Fandy, Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta

Januar Efendi Panjaitan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung" *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016

Kotler, dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jakarta: Erlangga

Kotler, Keller. 2012. Marketing Management (Edisi 14e). Pearson : England

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.

Ni Luh W. Sayang Telagawathi dan Luh Putu Reonningrat. (2014). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi Di Bali. *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*, 20(2), 178-194.

Sugiyono (2016). Statistika untuk penelitian, cetakan ke-27. Alfabeta Bandung

Sumber: <http://id.beritasatu.com/home/optimisme-usaha-jasa-kurir/167177>

Sumber: <http://fajarlampung.blogspot.com/2017/01/daftar-alamat-dan-nomor-telepon-kantor-jne-di-bandar-lampung.html>

Sumber:<http://www.infodanpengertian.com/2015/11/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut.html>

Sumber:<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/7652/Bab%202.pdf?sequence=10>

Tjiptono, Fandi dan georigius chanda, 2012, Pemasaran strategik. Yogyakarta, ANDI

Yulita Veranda, Usman, Budi Suharjo, and Darwin Kadarisman. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kinerja Mutu Atribut Produk Mainan Edukatif (Studi Kasus: Produk 'Shofia Toys')." *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah* 5.1 (2010): 90-99.