

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri. (2013) . Manajemen Pemasaran. Cetakan Ke-2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Amalia, S. F. (2020). *E- Service Quality* dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Lazada Indonesia.
- Andri Winata , Benny Nuansyah, Firmansyah Yunalifi Alfian. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Keuangan Dan Akademik (Siska) IIB Darmajaya, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol. 03. No.01
- Aprianscy, A. M. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap KUalitas Pelayanan IIB Darmajaya Bandar Lampung.
- Aswin, D. H. (Februari 2015). Analisis Pengaruh Kepuasaa Masyarakat Terhadap Penggunaan Alat KB Di Kota Bandar Lampung. Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi.
- Fitriyani, D. (2019). Analisis *Positioning Marketplace* di indonesia .
- Irawan, Haris. 2014. Kualitas Layanan (*Service Quality*). Yogyakarta:Media Pressindo.
- Kamal, F. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam AS-Syafi"iyah Jakarta).
- Kotler, 2012. Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian. Edisi Revisi, Jakarta: LPEE UI.
- Kristianto, Paulus Lilik, (2011). Psikologi Pemasaran. Penerbit CAPS, Yogyakarta.
- Kupastuntas.co, 2020. Belanja online saat pandemi naik, Volume pengiriman paket melesat 30 % diakses dari <https://www.kupastuntas.co/2020/11/18/belanja-online-saat-pandemi-naik-volume-pengiriman-paket-melesat-30-persen-26> di akses dari Oktober 2021 12.00 WIB
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad Ariza Eka Yusendra, (2016), Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Bengkel PT. Sumber Trada Motor Bandar Lampung, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol. 02. No.02

- Niken Paramitasari. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode SERVQUAL Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung
- Novita Sari, (2017), Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Di PB Swalayan Metro, Jurnal Manajemen Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Vol 03. No.02
- Ningsih, T. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Di Lingkungan Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung .
- Nurrohimi, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan atas Kualitas pelayanan pada Lovely bee day care menggunakan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) .
- Octaveriska, A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang D' Mermaid Water Park Tirtayasa Bandar Lampung.
- Perdana, G. V. (2021). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian JAsa J&T Express (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Ekspedisi di Purwokerto).
- Philip Kotler, K. K., 2009. Manajemen Pemasaran (Terjemahan). Jilid 1 ed. Jakarta : Erlangga.
- Pratama, E. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sabai Rental Mobil Lampung.
- Pratiwi, I. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Go - Food Pada gojek di Bandar Lampung.
- Top Brand Award Indonesia Kategori Jasa Kurir di akses dari https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=TIKI 1 Oktober 2021 14.00 WIB
- Profil TIKI di akses dari <https://www.tiki.id/id/tentang-tiki> 26 Oktober 2021 12.00
- Kargomurah.co.id. 15 Perusahaan Logistik Pengiriman Barang Terbaik dan Terpopuler diakses dari <https://www.kargomurah.co.id/jasa-ekspedisi-indonesia/>. 27 Oktober 2021 17.00 WIB
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R dan D, Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, 2017. Metodologi Penelitian. 26 ed. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua ed. Yogyakarta : Andy.