

DAFTAR PUSTAKA

- Dama, B. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
- Diab, B. (2009). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan. Tesis Magister Manajemen, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2010). Metode Penelitian Bisnis, Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman. Penerbit: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2002). Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing Management 13th edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Londong, D. (2012). Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Diakses dari: <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>
- Lovelock, Christopher., Jochen Wirtz, and Patricia Chew. 2012. *Essentials of Service Marketing*. 2nd Edition. Singapore: Prentice Hall.
- Ombar. (2009). Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Diakses dari: <http://www.ombar.net/2009/08/upaya-meningkatkan-kualitas-pelayanan.html>
- Parasuraman A., Zeithaml, Valarie A., Berry L. Leonard. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Purnamasari, D.D. (2012). Bisnis Logistik JNE Buru Status Tuan Rumah di Negeri Sendiri. Diakses dari: <http://www.harianjogja.com/baca/2012/09/20/bisnis-logistik-jne-buru-status-tuan-rumah-di-negeri-sendiri-331146>
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suara Pembaruan. (2011). 'Go Public', JNE Lepas Maksimal 205 Saham di 2015. Diakses dari: <http://www.suarapembaruan.com/ekonomidanbisnis/go-public-jne-lepas-maksimal-20-saham-di-2015/12296>

- Suara Pembaruan. (2011). JNE Bidik Kenaikan Omzet 40%. Diakses dari: <http://www.suarapembaruan.com/ekonomidanbisnis/jne-bidik-kenaikan-omzet-40-pada-2011/5589>
- Subhan, M. (2006). Analisis Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Reputasi Suatu Perusahaan. Tesis Magister Manajemen, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Penerbit: ALFABETA.
- Sulistiyawati, A. (2011). Kekuatan Logistik Dalam Mendukung Geliat Bisnis Ekonomi. Diakses dari: <http://www.harianjogja.com/baca/2011/12/06/kekuatan-logistik-dalam-mendukung-geliat-bisnis-ekonomi-127742>
- Suliyanto. (2006). Metode Riset Bisnis. Penerbit: Andi-Yogyakarta.
- Tedja, H.Z. (2009). Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Diakses dari: <http://hendryza.wordpress.com/2009/01/28/nilai-pelanggan/>
- Tjiptono, Fandy. (2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*“. Malang: Bayu Media Publishing.