

## DAFTAR PUSTAKA

- Chaplin, J. P. (2008). *Kamus Psikologi Lengkap*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Fakultas Psikologi. (2015). *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana*. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Fauzi, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paket Pos Express terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kurir di Kantor Pos Cimahi 40500*. Bandung. (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- Kotler, Philip, Armstrong. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jilid 1. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management: The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kurniawati, K. & Tjiptodjojo, K.I. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual dan Lexicon Based. Bandung. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* Vol 3, No 2.
- Novia, H.E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2), 1-15.
- Palilati, Alida. (2007). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, VOL. 9, NO. 1, Maret 2007: 73-81.
- Prasetyo, Ari. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, Vol.1 No.4.
- Singarimbun, Masri (ed.), Sofian Effendi. (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Walgito, Bimo. (1989). *Pengantar Psikologi Umum*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Zeithaml, V.A; Mary Jo Bitner; & Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*-Fourth Edition. New York: McGraw Hill/Irwin.

## DAFTAR RUJUKAN

- Kementrian BUMN. (2013). *Sekilas PT Pos Indonesia (Persero)*. <http://www.bumn.go.id/posindonesia/halaman/41>. Diakses Maret 2017.
- Muslim, Abdul. (2016). *Nilai e-Commerce Indonesia Rp319 T*. November 2016. <http://www.beritasatu.com/digital-life/398025-2016-nilai-ecommerce-indonesia-rp-319-t.html>. Diakses Maret 2017.
- PT Citra Van Titipan Kilat. (2017). *Tarif Kiriman*. <https://tiki.id/tarif>. Diakses Maret 2017.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2017). *Sejarah Pos Indonesia*. <http://www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/>. Diakses Maret 2017.
- PT Pos Indonesia (Persero). (2017). *Tarif Kiriman*. <http://www.posindonesia.co.id/tnt/?ii=tarif-kiriman>. Diakses Maret 2017.
- PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir. (2017). *Tarif Kiriman*. <http://www.jne.co.id/id/tracking/tarif>. Diakses Maret 2017.

