

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiani, W. (2015). Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Paketpos PT. Pos Indonesia Bandung. *Repository Telkom University*.
- Amstrong, K. d. (2018). *Marketing Management*. Boston: Kevin Lane.
- F.A, N. (2015). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian*. Bandung: Ina Cookies Bandung.
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, T. (2017). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Gozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS Edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2002). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Henti, R. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas (Studi Pada Mahasiswa PTS Bandung Pengguna Jasa Layanan Kurir J&T Express Bandung). *Repository Telkom University*.
- Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabet.
- Indonesia, C. (2020, 11 16). *CNN Indonesia*. Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201116100845-92-570185/bisnis-logistik-dan-jasa-kurir-melejit-di-tengah-corona>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Iskandar, P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi PT.Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di kota Bandung. *Repository Telkom University*.
- Iskandar, P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi Taksi Pt. Tara Megah Muliatama (Taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung. *Repository Telkom University*.
- katadata.co.id. (2019, April 19). *Indonesia Jadi Negara dengan Pertumbuhan E-Commerce Tercepat di Dunia*. Retrieved from Kata Data:

- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/25/indonesia-jadi-negara-dengan-pertumbuhan-e-commerce-tercepat-di-dunia>
- Keller, K. L. (2013). *Marketing Management*. Boston: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (16th ed.). New Jersey: Pearson.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Hospitals*. . <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969>.
- Merdeka. (2019, 9 26). *Merdeka*. Retrieved from Merdeka: <https://m.merdeka.com/bandung/halo-bandung/jne-pengantar-kebahagiaan-di-era-digital-1909263.html>
- News, K. T. (2020, 12 7). *Kaltim Tribun News*. Retrieved from Kaltim Tribun News: <https://kaltim.tribunnews.com/2020/12/07/tumbuh-30-persen-jne-proyeksi-bisnis-pengiriman-tahun-depan-semakin-baik?page=all>
- Sharma, V. K. (2015). *Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction*. *International Journal of Bank Marketing*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo. (2013). *Aplikasi SPSS Untuk Smart Reset*. Bandung: Alfabeta.
- Tempo. (2019, November 20). *Bank Indonesia: Transaksi E-Commerce per Bulan Capai Rp 13 T*. Retrieved from tempo.co: bisnis.tempo.co/read/1274672/
- Tjiptono, & Candra. (2016). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Warta. (2020, 6 12). *Warta*. Retrieved from Warta: <https://www.wartaekonomi.co.id/read289744/semangat-drop-volume-pengiriman-barang-jne-naik-10-persen-saat-psbb-jabar>

