

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anastasia, A., & Susana, U. (1997). *Psychological Testing*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Andriani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Resto Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe And Resto Sugar Rush di Bontang. *eJournal Administrasi Bisnis*, 26-34.
- Andriani, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. *Jurnal Pundi*, 51.
- Anggoro, Agung, M., Tommy, Suwango, J., & Suhendra, J. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oli Kendaraan Merek Shell Pada Pt. Dinamika Lubsindo Utama. *Jurnal Aksara Public*, 142-153.
- Artanti, A. a. (2020, juli 9). *Pandemi Dongkrak Kenaikan Pengiriman JNE 20%*. Retrieved from Medcom.id3: [https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/ZkeBOo6K-pandemi-dongkrak-kenaikan-pengiriman-jne-20?\\_\\_cf\\_chl\\_jschl\\_tk\\_\\_=c24d6c659312e02c1d1709c6bf86774165078121-1618855925-0-AZI4SSzQbj1pvoFE77QwsrGZmSEn9mZH3iSPRqJGAeu0s3iMIUuGXMVjECU4N-ncSp3qBGRCO5Fnxa0cSw8dudtlccL](https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/ZkeBOo6K-pandemi-dongkrak-kenaikan-pengiriman-jne-20?__cf_chl_jschl_tk__=c24d6c659312e02c1d1709c6bf86774165078121-1618855925-0-AZI4SSzQbj1pvoFE77QwsrGZmSEn9mZH3iSPRqJGAeu0s3iMIUuGXMVjECU4N-ncSp3qBGRCO5Fnxa0cSw8dudtlccL)
- BBC News Indonesia. (2020, Oktober 5). [www.bbc.com/indonesia/](http://www.bbc.com/indonesia/). Retrieved from [www.bbc.com](http://www.bbc.com): <https://www.bbc.com/indonesia/dunia-54407978>

- Berdu. (2021, Agustus 22). *berdu.id/blog/*. Retrieved from [www.berdu.id:https://berdu.id/blog/9-jasa-pengiriman-terpopuler-di-indonesia](http://www.berdu.id:https://berdu.id/blog/9-jasa-pengiriman-terpopuler-di-indonesia)
- Beritasatu. (2020, September 6). <https://www.beritasatu.com/>. Retrieved from [www.beritasatu.com:https://www.beritasatu.com/tag/grafik-corona](http://www.beritasatu.com:https://www.beritasatu.com/tag/grafik-corona)
- Brata, B. H., Husani, S., & Ali, H. (2016). The INfluence of Quality Product, Price, Promotion, and Location to Product Purchase Decsion on Nitchi at PT. Jaya Swarasa Agung in Central Jakarta . *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 433.
- Darwis, E. G. (2017). Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Keoutusan Pembelian Mobil Toyota Avanza pada PT Hadji Kalla Cabang Allaudin Makassar. *UIN Allaudin*, 45.
- Devina, B., & Rokhyadi, A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menggunakan jasa leasing yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal FEB*, 54.
- Fahrudin, M. F. (2015). Pengaruh Promosi, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap keputusan Pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 23.
- Fikri, M. E., Rizal Ahmad, & R. H. (2020). Strategi mengembangkan kepuasan pelanggan online shop dalam meningkatkan penjualan (studi kasus sabun pyari). *Jurnal Manajemen*, 87-105.
- Fitri, A. N. (2020, september 20). *Di tengah pandemi, kinerja JNE tumbuh 30%*. Retrieved from [kontan.co.id:https://industri.kontan.co.id/news/di-tengah-pandemi-kinerja-jne-tumbuh-30](http://kontan.co.id:https://industri.kontan.co.id/news/di-tengah-pandemi-kinerja-jne-tumbuh-30)

- Gandhy, A., & Hairuddin, J. A. (2018). Analysis of Promotion and Product Differentiation of Jukajo on Customer Purchase Decision. *Binus Business Review*, 134.
- Garaika, W. F. (2018). Promosi Dan Pengaruhnya Terhadap Terhadap Animo Calon Mahasiswa Baru Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 21-27.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Gitosudarmo, I. (1999). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE.
- Gunashekar, Suraj, B., & Lakshamana, B. (2015). A Study Impact of Promotional Mix Elements Advertising, Personal Selling, & Public relation of DTH manufactures on Customer Behavior. *International Journal of Arts, Humanities, and Management Studies*.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- JNE Express. (2021, Agustus 22). <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/>. Retrieved from [www.jne.co.id](https://www.jne.co.id): <https://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi>
- Kompas. (2020, Januari 1). *Banjir pengiriman barang JNE di Jabodetabek sempat turun 10-15%*. Retrieved from Kompas.com: Kompas.com4
- Kompas.com. (2020, Juli 1). [lifestyle.kompas.com/read/](https://lifestyle.kompas.com/read/). Retrieved from [www.lifestyle.kompas.com](https://lifestyle.kompas.com): <https://lifestyle.kompas.com/read/2020/07/01/173211020/zara-tutup-1200-gerai-di-seluruh-dunia-bagaimana-indonesia>

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall  
Published.: Pearson Education, Inc.
- Lamb, H. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Edisi Pertama ed.).  
Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lee, M., & Johnson, C. (2007). *Prinsip-Prinsip Periklanan Dalam Perspektif Global*.  
Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Morrisan. (2012). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Consumer Behavior*. Jakarta: Erlangga.
- Prianggoro, N. F., & Sitio, A. (2019). Effect of Service Quality and Promotion on  
Purchase Decisions and Their Implications on Customer Satisfaction.  
*International Journal of Engineering Technologies*, 76.
- Rafiz, F. M. (2016). Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan  
Pembelian Mobil Merek Daihatsu: Studi pada Konsumen Kendaraan Daihatsu  
di PT. Jolo Abadi Authorized Daihatsu Dealer Malang. *Jurnal Ilmu  
Administrasi*, 39, 2.
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2012). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis  
(Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis dengan  
Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Schiffman, & Kanuk, L. (2000). *Costumer Behavior*. USA: Pretince Hall.
- Setiadi, N. J. (2008). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan  
Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

- Setiawan, E. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Kurir JNE, Agen Jasafa Jatiasih, Bekasi, Jawa Barat. *Juurnal Transparansi*, 166.
- Sholihat, A., & Rummyeni. (2018). Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Krema Koffie. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 32.
- Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mandiri*, 38-51.
- Subagyo, J. (1997). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sunanto, & Asmoro, L. G. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Giant Ekstra CBD Bintaro). *Jurnal Ilmiah Feasible*, 70.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran Vol. 157*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. (2003). *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Virawan, W. A. (2013). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Penggua Helm Merek INK). *ePrint UNY*, 32.

- Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive-thru McDonalds Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 6.
- Yazid, I., & Hidayat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 305-314.
- Yusuf, A. (2020). The Effect of Promotion and Price on Purchase Decisions. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 347.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm (5th Ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., & Griffin, M. (2013). *Business research methods*. South Western: Cengage Learning.