

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Renata Rizkia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)*. Skripsi : Universitas Diponegoro
- Ariani, Dorothea Wahyu (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Edisi Satu. Penerbit: ANDI OFFSET, Yogyakarta
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langa". *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016.
- Djarwanto PS, Dan Pangestu *Subagyo*, (1993), *Statistik Induktif*, BPFE Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Masruri, Annafi dan Supriyatin. 2013. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Surabaya*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 2 No. 7 (2013)
- Mulyati, Erna. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Dokumen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT. Pos Indonesia Cabang Bandung Menggunakan Metode Quality Function Deployment*. *Jurnal Ilmu EKonomi, Sosial, dan Teknologi USB YPKP*.
- Purnama, Nur Syahbani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia
- Rachman, Mohammad dan Andriyani. 2013. "Analisis Metode Serqual pada Jasa Pegiriman Barang Ekspres "Yakin Esok Sampai"" (Studi Kasus pada PT Jne Semarang). *Diponegoro Journal Of* Vol. 1 No. 1 Tahun 2012, Halaman 403-414
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : ALFABETA.

Supiani, dan Ardiyansyah (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Dengan Metode *Servperf* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan (Studi Kasus Pada Agen Utama JNE Margonda Raya, Depok)”. UG Jurnal Vol. 7 No. 01 Tahun 2013

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta : Ekonisia.

