

Daftar Pustaka

- Agung, T. P. (2022). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakati Persada Bandung: (Grup CV. Widina Media Utama) .
- Ahmad Nur Rofi, S. M. (2012). pengaruh disiplin kerja dan pengalaman kerja terhadap prestasi kerja karyawan produksi PT LEO AGUNG RAYA SEMARANG. *manajemen dan akuntansi terapan* , vol 3.
- Aker, D. A. Maylina (2003). *Managing Brand Equity: Capitalizing On The Value Of A Brand Name*. New York: Free Press.
- Alamsyah, Ramli Akbar. 2016. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online. *Jurnal FEB UMM*. Hal 158- 164.
- Andri Yama Putra, D. B., & Putra, A. Y. (2012). Pengaruh Faktor-faktor Internal Dan Eksternal Terhadap kepuasan pelanggan Indonesian Journal Of Agricultural Economics (IJAE) , ISSN 2087 - 409X.
- Andi Sularso, dan Imam Suroso. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 14
- Annisa, & Bambang, M. D. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator (Studi pada Pengguna Jasa PT. Pos Indonesia di Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 1-12.
- Angelina, R. (2019). Pengaruh Return On Asset Earnng Per Share Dan Time Interest Earrnead Terhadap Harga Saham Perusahaan Sub Sektor Pertambangan Yang Terdaftar Di Daftar Efek Syariah (DES).
- Arikunto. (2002). *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek. Edisi Revisi Kelima*,. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Senarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Asrti Mailani, (2021), dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor pos sindanglaya cipanas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Suryakencana.
- Bilson, S. (2003). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia pustaka Utama.

- Cahyana. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem). *Spektrum Industri*, 16(1), 9–17. Retrieved from <http://journal.uad.ac.id/index.php/Spektrum/article/view/9776/4730>.
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1:1-12.
- David A dan Kevin L Keller., 1988., “Consumer Evaluations Of Brand Extensions”., *Journal of Marketing*., Vol. 54., p. 27-41.
- Diza (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Dharmesta, I. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fadjar (2008) pengaruh kepercayaan produk terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan merek.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Penerbit MedPress (Anggota IKPI).
- ..., A. (2009). *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: MedPress.
- Husni, R. M. (2018). Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Manajemen Tools*, Vol 9 No 1 Hal 2088-3145.
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jopie, e. a. (2014). Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Pos Indonesia (Persero) Manado. *EMBA*, Vol 2 No 3 Hal 1550-1562.
- Kotler, K. L. (2009). *Eidisi Ketiga Belas Jilid 1 Manajemen Pemasaran Terjemahan Oleh Bob Sabran MM*. Jakarta: Erlangga.
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.
- Lukitaningsih, Ambar. 2013. “Iklan yang Efektif sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 13. No. 2.

- Martina, A. H., & Rosi, D. Y. (2020). Pengaruh strategi penetapan harga terhadap loyalitas pelanggan produk kilat khusus mitra korporat kantor pos purwokerto. *JURNAL Ecoment Global; Kajian Bisnis dan Manajemen*, 70-79.
- Mohammad, Y. A., & Ida, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, brand image (citra merek) dan trust (kepercayaan) terhadap loyalitas pelanggan PT. POS INDONESIA (PERSERO) Kecamatan Kapongan Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 48-64.
- Muhammad Ridwan, (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Go-Jek,
- Naili Farida, (2013), Dengan judul pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).
- N.P.S. Supertini, (2020) Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja,
- Nuraini, E. (2014). Metode Penelitian. *theses uin-malang ac id*.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V, (2015), A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future
- Ratichkhu. (2018). Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Madani*, Vol 1 No 2 Hal 305-322.
- Samuel. (2012: 172-173), Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348-354.
- Sella Kurnia Sari. 2012. "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel)". *Jurnal Pemasaran*.
- Sirojudin, Desti, N., Asrti, M., Rizki, A., & Agus, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor pos. *JURNAL EKONOMI DAN KEUANGAN ISLAM*, 1-16.
- Sihombing, & Putra, A. Y. (2016). Pengaruh Faktor-faktor Internal Dan Eksternal Terhadap kepuasan pelanggan *Indonesian Journal Of Agricultural Economics (IJAE)* , ISSN 2087 - 409X.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: Alfabeta.
- ..., P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.

- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia .
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran* . Yogyakarta: Caps.
- Susilo. (2018), pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan PT POS KEDIRI..
- Suwandi, Andi, S., & Imam, S. (2015). Pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pos ekspres dikantor pops bondowoso. *JEAM Vol XIV*, 68-88.
- Suryoko Sri (2016), pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan (studi kasus pada pengguna jasa pengiriman barang kantor pos semarang)
- Stanton, William. J dan Y. Lamarto. 1991. *Prinsip Pemasaran*. Edisi 7. Erlangga. Jakarta.
- Tambunan, P. (2016). Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM TIRTA NCIHO SIDIKALANG). *Ilmiah Methonomi*, Vol 2 No 2.
- Tjiptono, F. d. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat 2011).
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi . *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 64-75.
- Yayan, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada kantor pos indonesia (Persero) Kota Tangerang. *journal of managementReview*, 447-455.
- Yuni, R. I., & Sri, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pengguna jasa pengiriman barang kantor pos semarang) *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2-11 .