

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Alqur'an dan Terjemahannya. Semarang: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah/ Pentafsir Alquran, 1992.
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi*, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen Dengan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Univesitas Diponegoro). 2013.
- Handoko, T. Hani. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE, 2012.
- Hendra, Yopi. *Berbisnis Sukses Dengan Allah*. Bandung: Dinar Publishing, 2008.
- Hujair dan Sanaky, *Manifesto Modernisasi Pendidikan Islam Ulasan Pemikiran Soekarno*. Tasikmalaya: Edu Publisher, 2020.
- Kartikowati, Endang, dan Zubaedi, *Psikologi Agama & Psikologi Islam*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Kasmir. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kelana, Muslim. *Muhammad SAW Is Great Enterpreuneur*. Bandung: Dinar Publishing, 2008.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran terj. Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip dan kevin lane Keller. *Manajemen Pemasaran terj. Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Laksana, Fajar. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Laksana, Fajar. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.

- Qardawi, Yusuf. *Peran Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam*. Cetakan Keempat Hadis Nomor 1314 Bab Al-Buyu'u, Robbani Press, Jakarta, 2004.
- Rosyidi, Solihin dan Muhammad Misbah. *Edisi Indonesia Ensiklopedi Akhlak Rasulullah*. Jakarta: Pustaka Al-Kaustar, 2019.
- Stanton, William J. dan Y. Lamart., *Prinsip Pemasaran Edisi ke tujuh Jilid 1*. Jakarta: Glora Aksara Pratama, Erlangga, 1991.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Tindakan Komprehensif (Untuk Perbaikan Kinerja Dan Pengembangan Ilmu Tindakan)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2003.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sujarweni, Wiratna. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press), 2015.
- Sujarweni, Wiratna. *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2013.

Sumber Dari Website

Buku Elektronik

Indonesia, Pos. Laporan Tahunan 2019” (Bandung: PT Pos Indonesia Persero, 2019),
<http://drive.google.com/file/d/1UgAcKv15doLV0LAFxU2B7vsT2wYA7Of/view>

Jurnal Dari Website

Bilgies, Ana Fitriyatul. “Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo.” *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*. Vol 1, No 1, (2016) - 3 Januari, 2020 - <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika/article/view/7>.

Dwi Divayana, Kadek Ari dan Gede Bayu Rahanatha. “Studi Komparatif Pengaruh Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah (PT. BPR Mertha Sedana dan PT. BPR Mas Giri Wangi).” *Jurnal Manajemen Unud*. Vol 7, No 4, (2018) - 12 Desember, 2019 - <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/36953>.

Haryanto, Edy. “Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.” *Jurnal Emba*, Vol. 1 No. 3, (2013) - 19 Desember, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2212>.

Khamali, Achmad Fuat, Alwi Suddin, Sutarno. ”Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia Cabang Solo.” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol 12, No 2 (2018) - 19 Desember, 2019 - <http://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/3007>.

Lumenta, Daddy J., Silvia L. Mandey, Rotinsulu Jopie J. “Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Manado.” *Jurnal EMB.*, Vol 2 No 3 (2014) - 12 Desember, 2019 - <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5913>.

- Lindung Bulan, Tengku Putri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa." *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*. Vol 5, No 2 (2016) - 17 Desember, 2019 - <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/73>.
- Meiliani, Saffira Dwi dan Ati Mustikasari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Jasa di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Setrasari Mall Bandung." *Jurnal E-Proceeding Of Applied*. Vol. 4, No. 3 (2016) - 19 Desember, 2019 - <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/144684>.
- Novia, Hanna Ester dan Endang Sutrisna. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru)." *Jom FISIP*. Vol 4, No 2 (2017) - 4 Februari, 2020 - <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/15239>.
- Sakti, Brillian Jaya dan Mahfudz. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)." *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 7, No 4 (2018) - 4 Februari, 2020 - <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>.
- Sularso, Andi dan Imam Suroso. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo." *Jeam*. Vol Xiv April (2015) - 15 Desember, 2019 - <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1591>.
- Windari, Indah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Smart Ganesa Pekanbaru." *Jom FISIP*. Vol 4 No 2, (2017) - 8 Januari, 2020 - <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/download/24584/23809>.

Sumber dari Halaman Web

- “Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam,” 2018.
<http://www.centralilmu.com/2019/11/dimensi-kualitas-pelayanan-dalam-islam.html>.
- “Hitung Tarif Pengiriman,” Pos Indonesia, diakses pada 22 Agustus, 2020. <http://www.posindonesia.co.id/id/check-tarif>.
- “JNE Sub Agen Cabang Kudus,” Google Maps, diakses pada 24 Maret 2020, <https://maps.app.goo.gl/tJSrwP2S5rsdWF9o7>
- “JNE.” diakses pada 9 Maret, 2020.
<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/visi-dan-misi>.
- “Kantor Pos Kudus,” Google Maps, diakses pada 24 Maret 2020.
<https://maps.app.goo.gl/zVv329RAfr3BS3Vk6>.
- “Profil Perusahaan,” 2015.
<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan>.
- “Sejarah & Milestone”, JNE, 2015.
<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone>.
- “Tarif Kiriman,” JNE, 2015, diakses pada 22 Agustus, 2020.
<http://www.jne.co.id/id/tracking/tarif>.
- “Top Brand Index.” diakses pada 9 Februari, 2020.
<https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>.”
- “Wikipedia, JNE”, diakses pada 9 Maret, 2020.
<http://id.m.wikipedia.org/wiki/JNE>.
- Ika, “Industri Jasa Berpotensi Besar Terhadap Peningkatan Ekonomi Indonesia”, Universitas Gajah Mada, 9 februari 2020.
<https://ugm.ac.id/id/berita/11510-industri-jasa-berpotensi-besar-terhadap-peningkatan-ekonomi-indonesia/>
- Permadi, Galih.,“JNE Kudus Raih Penghargaan Atas Dedikasi Terhadap UMKM” 28 September, 2018.
<http://jateng.tribunnews.com/amp/2018/09/28/jne-kudus-raih-penghargaan-atas-dedikasi-terhadap-ukm?page=2>