

## Daftar Pustaka

- Aaker, A. David. 1991. *Managing Brand Equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York: Free Press
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Gaspersz, Vincent, Dr. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Rahmat, Kriyantono. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: PT Kencana Prenada Media Group
- Lovelock. 2001. *Service Marketing, 2nd ed. Englewood Cliffs*. Jakarta: Indeks
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Payne, Adrian. 2000. *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi, edisi revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

- Sharno, Agus. 1996. *Cara Jitu Memuaskan Pelanggan ( What Do Your Custoers Really Wants )*. Jakarta: Abdi Tandır.
- Ratminto dan Septi Winarsih, Atik. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Siahaan. 1991. *Komunikasi, Pemahaman dan Penerapannya*. Jakarta: PT. BPK.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1999. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus, Drs, M.si. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Penerbit. PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.
- Umar. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

Daftar Situs:

<http://cargonesia.com/peningkatan-pelanggan-jasa-pengiriman-jasa-di-diy>

<http://jne.co.id/index.php?mib=produk.detail&id=2008072912122307&lang=IN>

<http://bumn.go.id/posindonesia/halaman/2>

<http://m.tribunnews.com/regional/2015/09/18/sejak-15-september-tarif-jne-di-yogyakarta-naik-5-persen>