

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2011.
- Anandan, C. *Product Management Second Edition*. New Delhi: McGraw Hill: 2009.
- Arini, D. Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Cateora, Philip R. dan Graham, John L. *International Marketing*. New York: McGraw-Hill, 2007.
- Chitty, William. *et.al. Integrated Marketing Communications 3rd Asia Pasific Edition*. Cengage Learning, 2011.
- Djaali dan Muljono, Pudji. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Penerbit Grasindo, 2008.
- Falkenreck, Christine. *Reputation Transfer to Enter New B to B Markets: Measuring and Marketing Approaches*. New York: Physica-Verlag, 2010.
- Glynn, Mark S. dan Woodside, Arch G. *Business to Business Brand Management: Theory, Research and Executive case study exercises*. United Kingdom: Emerald Group, 2009.
- Hawkins, Del I. *et al. Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill, 2007.
- Kadir dan Djaali. *Statistika Terapan : Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: Penerbit PT. Rajagrafindo Persada, 2015.
- Kandampully, Jay. *et. al. Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure*. New York: Routledge, 2007.
- Keller, Kevin Lane. *Strategic Brand Management*. Inggris: Pearson, 2013
- Kim *et al. Proliferation Of The Internet Economy*. New York: IGI Global, 2009
- Kotler, Philip dan Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Kedua belas Jilid Pertama*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008.

- Rao, K. Rama Mohana. *Service Marketing Second Edition*. India: Dorling Kindersley (India), 2011.
- Shimp, Terence A. *Integrated Marketing Communications in Advertising and Promotion*. South Western: Cengage Learning, 2010.
- Singh, Anurag dan Duhan, Punita. *Managing Public Relations and Brand Image through Social Media*. United State America: Business Science Reference, 2016.
- Soepomo, Bambang. *Statistik Terapan: Dalam Peneelitan Ilmu – Ilmu Sosial & Pendidikan*. Jakarta, Penerbit Rineka Cipta, 2000.
- Sudarso, Andriasan. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Dee Publish, 2016.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung : Penerbit PT. Tarsito, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen Cetakan Pertama*. Jakarta: Penerbit CAPS, 2012.
- Suyanto, M. *Marketing Strategy: Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset, 2008.
- Trott, Sangeeta dan Sople, Vinod V. *Brand Equity an Indian Perspective*. New Delhi: PHI, 2016.
- Utami, Christina Whidya. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2006.
- Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Woodside, Arch G. *et al. Perspectives on Cross-Cultural, Ethnographic, Brand Image, Storytelling, Unconscious needs, and Hospitality Guest Research*. United Kingdom: Emerald Group, 2009.

**Jurnal:**

Fauziyah N. Gultom, dengan judul “**Pengaruh *Brand Image* terhadap Keputusan Konsumen dalam menggunakan Jasa TIKI di Jalan DR. Mansyur, Medan**”. Jurnal Niaga dan Bisnis Vol. 2 No. 2 April 2016, ISSN 2407-859X.

Umer Shehzad, Salman Ahmad, Kashif Iqbal, Muhammad Nawaz, Saqib Usman, dengan judul “***Influence of Brand Name on Consumer Choice and Decision***”. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) Vol. 16, Issue 6. Ver. III (Jun. 2014), PP 72-76.* E-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668.

Yudha Widyantoro, Apriatni, Bulan Prabawani, dengan judul “**Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Paket PT. POS Indonesia**”. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 4 No.2 Tahun 2015, ISSN 2337 – 3806.

Pin-Fenn Chou dengan judul “***An evaluation of service quality, trust and customer decisions in Home-Delivery Services***”. *International Journal of Research In Social Sciences*, April 2014 Vol. 3 No. 8. ISSN 2307-227X.

**Internet:**

[https://komunitas.bukalapak.com/s/p6h727/pos\\_indonesia\\_lebih\\_cepat\\_murah\\_daripada\\_jne\\_sekarang](https://komunitas.bukalapak.com/s/p6h727/pos_indonesia_lebih_cepat_murah_daripada_jne_sekarang). Diakses pada tanggal 30 Oktober 2016.

<http://rumahpengaduan.com/2015/01/22/pelayanan-buruk-dari-jne/>. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2016.