

DAFTAR PUSTAKA

- Anonym, 2014, <http://id.wikipedia.org/wiki/JNE>, diakses pada tanggal 9 April 2014 pukul 10.00
- Anonym, 2014, [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey / survey result/top_brand_index_2014](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey_result/top_brand_index_2014), diakses pada tanggal 9 April 2012
- Arikunto,Suharsimi. 2008 *Prosedur Penelitian :suatu pendekatan Praktek (Edisi Revisi)*.Jakarta :PT Rineka Cipta
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. “Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen”. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>)
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”. *Usahawan*, No.5 S. Azwar. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam.2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ernawaty Kepala Seksi Neraca Wilayah dan Analisis BPS Kota Malang, 2014, <http://malangkota.bps.go.id> diakses pada tanggal 5 mei 2014 pukul 09.00
- Istijanto ,2006.*Riset Sumber Daya Manusia : Cara Praktis Mendekati Dimeni- Dimensi Kerja Karyawan* ,Jakarta :PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia,Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- 2003. *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen PemasaranJasa :Teoridan Praktik, Edisi Pertama*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.

- dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Zulhendri. 2009. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah SHARE-E di Yogyakarta." fakultas syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Skripsi
- Novandri SN. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliyan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. : Skripsi
- Bandu .2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin: Skripsi
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.
- Rangkuti Freddy. 2002. Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono.2005 Statistik untuk Penelitian, Cetakan ke Delelapan. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-13. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sulaiman, Wahid.2004. Analisis – Analisis Regresi Menggunakan SPSS. Yogyakarta: Andi
- Supriyanto, Ahmad Sani dan Mahfudz, Masyhuri.2010. Metodologi Riset Menejemen Sumber Daya Manusia. Malang : UIN –MALIKI Press
- Tjiptono Fandy .1997. Strategi Pemasaran (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2004. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- dan Gregorius Chandra. 2005. Service Quality Satisfaction Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tika, Pabundu, Moh. 2006. Metodologi Riset Bisnis. Jakarta: PT. Bumi Aksara