

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Astuti, HERNI Justiana. 2007. *Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model)*. Jurnal Media Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Choi, M., Park, M., Lee, H.S., Hwang, S. 2017. *Dynamic modeling for apartment brand management in the housing market*. International Journal of Strategic Property Management, 357-370.
- Ghozali, Imam. 2011. *Structural Equation Modelling Edisi III*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, et al. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin , Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*. Jurnal Siasat Bisnis, Vol. 15, No. 1.
- Ismani, Platomi. 2008. *Pengaruh Citra Merek*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Keller, Kevin. 2013. *Strategic Brand Management*. Amerika: Library of Congress in Publication Data.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kock, N. 2011. *Using WarpPLS in e-collaboration studies: Mediating effects, control and second order variables, and algorithm choices*. International Journal of e-Collaboration, 1-13.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 12. Jakarta: Indeks.

- dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- dan Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Ngatno. 2015. *Analisis Data Variabel Mediasi dan Moderasi dalam Riset Bisnis*. Yogyakarta: Farisma Indonesia.
- Peter, J. Paul dan Jerry Olson. 2013. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pramudyo. 2012. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)*. Jurnal JBMA Vol-1, No 1. Agustus 2012. Yogyakarta: Akademi Manajemen Administrasi.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, Leon dan Leslie Kanuk. 2008 *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Indeks.
- Setiadi, J Nugroho. 2003. *Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Setyowati, Erni, Wiyadi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi di PT. JNE Cabang Solo*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. Vol. 18, No. 2.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitiann Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPPFE.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajement (TQM)*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.

----- 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi.

----- 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

----- dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

----- dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

----- 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

----- 2015. *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi.Offset.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *Analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada operator telepon seluler*. Thesis: Universitas Gadjah Mada.

Sumber Online:

www.posindonesia.co.id. Diakses pada 12 September 2019.

TBI. 2019. Peringkat *Top Brand Index Jasa Kurir*. Diakses dari <https://www.topbrand-award.com/>. Diakses pada tanggal 21 Desember 2019.

www.kantorpos.posindonesia.co.id. Diakses pada Januari 2020