

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Adisaputro, G. (2014). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Ainiyah, A. (2018). Pengaruh Kualita Layanan Jemput Paket Gratis Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kupasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. POS Indonesia (Persero) UPT Sidoarjo).
- Amal, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dealer resmi Honda Kompo Purbalingga).
- Arviantam, A., & dkk. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Untuk Kepuasan Pelanggan Agar Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Gedung Serbaguna DPPPKAD Kabupaten Semarang).
- Atmaja, L. S. (2009). *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Barat.
- Darmawan, D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Happy, W. A. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Loji Solo).
- Indrawan, R., & Yaniawati, p. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kenton, W. (2018, Juni 25). Retrieved Desember 20, 2018, from Investopedia.com: <https://www.investopedia.com/terms/c/cashondelivery.asp>

- Khoirista, A., & dkk. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya).
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Louciano, A. (2016, Desember 30). Retrieved Januari 12, 2019, from Medium.com: <https://medium.com/@louciano/7-manfaat-dan-5-resiko-yang-perlu-anda-ketahui-memakai-aplikasi-transportasi-online-b3ec969d0ed6>
- Lubis, A. S., & Andayana, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam.
- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Makruf. (n.d.). Retrieved Januari 12, 2019, from Akuntansi Lengkap.com: <https://www.akuntansilengkap.com/pemasaran/tujuan-dan-fungsi-strategi-pemasaran/>
- Makruf, S. (n.d.). Retrieved Januari 12, 2019, from Akuntansilengkap.com: <https://www.akuntansilengkap.com/pemasaran/tujuan-dan-fungsi-strategi-pemasaran/>
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Pahlevi. (2017, Desember 6). Retrieved Januari 12, 2019, from Pahlevi.net: <https://www.pahlevi.net/apa-itu-cod/>
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rabbani, h. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Warunk Upnormal di Kota Bogor.
- Silaen, Sofar. (2014). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi*. Bogor: In Media.

- Simamora, B. P., & Supriono. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dweeling Time dan Billing System Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Jakarta International Container Terminal).
- Sugeng. (2015). Retrieved Desember 20, 2015, from Infokantorpos.com: <https://www.infokantorpos.com/2015/05/gratis-pickup-service-kiriman-di.html>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar.
- Sunyoto, D. (2018). *Konse Dasar Riset pemasran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: CAPS.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tangkary, S., Hartono, H., Amelia, R., & Ahmad, D. (2018). *Keamanan Siber Untuk E-Comerce*. Jakarta: KOMINFO.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.