

DAFTAR PUSTAKA

- Pos Indonesia* . (2017, Maret 15). Dipetik Maret 21, 2019 , dari <https://www.posindonesia.co.id>: <https://www.posindonesia.co.id/id/about-us>
- ASPERINDO. (2018, Januari 21). *Daftar Anggota ASPERINDO*. Dipetik Maret 10, 2019, dari ASPERINDO: <https://asperindo.id/web.asperindo/membership/lists/38>
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Depok : Raja Grafindo Persada.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi* . Yogyakarta: Pustaka Belajar .
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, Saifuddin;. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Chandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan BPJS Kesehatan Di Kota Padang. 1-12.
- Dewa, B. P. (2017). Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management Dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Market Place Di Indonesia . *Telematika* , 33-38.
- Ghozali , I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Heryanto, I., & Trwibowo, T. (2018). *Path Analysis Menggunakan SPSS dan Excel*. Bandung: Informatika .
- Indra889. (2019, Januari 29). *Media Konsumen*. Dipetik Maret 22, 2019, dari Pos Indonesia Mengecewakan: <https://mediakonsumen.com/2019/01/29/surat-pembaca/pos-indonesia-mengecewakan>
- Iswari, R. D. (2016). Terapi Seni dengan Pendekatan Naratif untuk Meningkatkan Harapan Pada Individu dengan Gangguan Psikotik . *Universitas Gajah Mada*.
- Jaya, I Made Lauth Mertha. (2018). *Pengolahan Data Kesehatan Dengan SPSS*. Yogyakarta: Thema Publishing.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. Dalam B. Sabran, *Marketing Management Thirteenth Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Manajemen Pemasaran. Dalam B. Sabran, *Marketing Management Thirteenth Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Panjaitan, J. E. (September 2016). Pengaruh Kalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Administrasi Bisnis* , 265-289.
- Purba, J. S. (2012). Analisis Pengaruh Persepsi Nilai Konsumen Terhadap Minat Beli Produk *Private Label Hypermart Carrefour* di Kota Semarang.
- Septa Akbar Aulia, I. S. (2016). A Review: Customer Perceived Value And Its Dimension . *Asian Journal Of Sciences And Management Studies* , 151-162.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen . *EMBA* , 1271-1283.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta .
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian* . Yogyakarta: PutakaBaruPress.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Kencana Prenada Media Group .
- Syihabudin, S. (2008). *Stuktur Dasar Bisnis Ritel*. Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* . Yogyakarta: ANDI.
- Vera, O. (2016). Kualitas Pelayanan di Kantor Pos Cabang Cikampek Kabupaten Karawang.
- Wibowo, S. F.-k. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap kepuasan Pelanggan (Survei Pada Indomaret Palmerah). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 305-324.

- Wijaya, P. S.-k. (2010). Pengaruh Kualitas, Persepsi Nilai, Citra Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Atau Keinginan Berpindah Penumpang Bus Transjogja. *Manjemen Bisnis*, 121-151.
- Woro Wardikawati, d. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi . *Administrasi Bisnis*, 64-75.
- Yamin, R. (2013). Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Dan Citra Terhadap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra International Daihatsu Di Manado. *Jurnal EMBA*, 1231-1240.
- Yeti Asmoro Khanti, d. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan (Studi Pada Klinik dr.Sumakto, Sp. (A) K di Malang). 34-45.
- Yoga, I. S., & Warmika, G. K. (2017). Hubungan Karakteristik Demografi dengan Perilaku Keluhan Konsumen .
- Yulianto, G. S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator (Suevei pada pelanggan Bukalapak.com) . 58-67.

