

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama. Engkoswara
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.Vol.17.No.2.
- Asree, dkk. 2007. *“Influence Of Leadership Competency And Organizational Culture On Responsiveness And Performance Of Firms”*. International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 22 No. 4, 2010.
- Bakar, Abu. 2010. *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust in Brand terhadap Customer Retention*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Diab, Balqis. 2009. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pada Gies Batik Pekalongan)*. Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Basu Swastha dan Irawan. 2005. *Asas-asas Marketing*. Liberty, Yogyakarta
- Cranage, D. 2004. *Plan to Do It right: And Plan for Recovery*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 16 No. 4, pp. 210-219.
- Desai, K.K. and V. Mahajan. 1998. *Strategic Role of Affect-Based Attitudes in The Acquisition, Development, and Retention of Customers*. Journal of Business Research, Vol. 42, pp. 309-24.
- Diab Balqis, Se, S.Ag,. 2009. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)*. Tesis, Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Garbarino, E. and M. S. Johnson. 1999. *“The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships”*. Journal of Marketing, Vol. 63, pp. 70-87.

- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goleman & Daniel, 2007. *Kecerdasan Emosi (Emotional Intelligence)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hennig-Thurau, T. and A. Klee. 1997. "The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development". *Psychology and Marketing*, Vol. 14 No. 8, pp. 737-764.
- Hodges, S.D., & Klein, K.J. (2001). *Regulating the costs of empathy : the price of being human*. *Journal of Socio-Economics*
- Huseni, Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSCA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Hasan, Irmayanti. 2008. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Orientation (Nasabah Bank Syariah di Kota Malang)*. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Islami*. Iqtishoduna
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran I*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.

- Lau, G. T. and S. H. Lee. 1999. *Consumer's Trust in Brand and The Link to Brand Loyalty*. Journal of Market Focused Management, Vol. 4 No. 4, pp. 341-370.
- Lee, J., J. Lee and L. Feick. 2001. *The Impact of Switching Costs on the Customer Satisfaction-loyalty Link: Mobile Phone Service in France*. Journal of Services Marketing, Vol. 15 No. 1, pp. 35-48.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Mowen, J. C. and M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Nurhayati. 2014. *Faktor responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)*. Jurnal Health Quality, Vol 4 No. 2 Hal 77-141
- Ranaweera, C. and J. Prabhu. (2003). *The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in a Continuous Purchasing Setting*. International Journal of Service Industry Management. Vol. 14 No. 4, pp. 374-395.
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Thomas F. Mader & Diane C. Mader. 1990. *Understanding One Another*.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media
- Umar, Husein. 1999. *Metode penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Walker, 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System*. Journal of Management Strategy, Hal 331-335.

Win Esti, Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. *Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan melalui Kepuasan*

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2003, p.162

<http://swa.co.id/swa/business-strategy/cinta-resep-ampuh-jne-dalam-meraih-customer-loyalty-2013> (diakses 14 Desember 2016 jam 18.50)

<https://id.wikipedia.org/wiki/JNE> (diakses 19 Oktober 2016 jam 14.07)

<http://www.radarjogja.co.id/jne-raih-penghargaan-indonesia-original-brand-2016/> (diakses 26 Oktober 2016 jam 11.37)

<http://kbbi.web.id/empati> (diakses 20 Desember 2016 jam 13.26)