

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, F. T. (2021). PENGARUH KINERJA PELAYANAN JASA KEAGENAN TERHADAP. *Vol. 3 No. 1 Agustus 2021*, 34-42.
- Aminah, Rafani, Y., & Hariyani. (2017). “Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang).” *17(September)*, 49–61.
- Dewantoro, D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU. *Volume 1, 2020 | Hal. 278 - 293*, 278-293.
- Djaslim, dan Buchori. (2010). *Manajemen pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Dasopang, E. S., & Juniati, A. (2018). Ketepatan Pemberian Antibiotik Pada Pasien Ispa Bagian Atas Di Puskesmas Pekan Labuhan Medan Pada Bulan Januari–Juni 2017. *BIOLINK (Jurnal Biologi Lingkungan Industri Kesehatan)*, *5(1)*, 11-21.
- Djam’an Satori dan Aan Komariah. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia sebagai Penyumbang Devisa Negara dalam Perspektif Hukum Bisnis. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, *19(3)*, 419-444.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- INDONESIA, P. R. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.
- Juniariska, S., Rachma, N., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. POS INDONESIA (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. POS INDONESIA Cabang Gempol). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, *9(12)*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. dan Keller. 2016. *Marketing Manajemen*. Edisi 14. Global Edision Pearson. Prentice. Hal. 156
- Khadijah, K. (2019). *Kualitas pelayanan pasien pada rumah sakit Islam PKU Muhammadiyah kota Palangka Raya* (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).

- Kumara, I. W. S. E., & Utama, I. W. M. (2016). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepemimpinan Pada Hotel Satriya Cottages Kuta Bali* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Mowen, Michael minor. (2012). *Perilaku konsumen* Jilid 1 Edisi Kelima. Jakarta : Erlangga
- Maharani, A. D., & Darmastuti, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan bank mega semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Omar, M. S., Ariffin, H. F., dan Ahmad, R. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects. *6th International Research Symposium in Service Management, IRSSM-6 UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia*, 384-392.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Komtemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, 2010. *Skala Pengukuran Variabel - Variabel Penelitian* Bandung: Alfabeta.
- Soegoto, A. S. (2013). PERSEPSI NILAI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA. *Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1271-1283, 1*.
- Sunyoto. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 137-144.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono Fandi dan Chandra Gregorius.2012. *Pemasaran strategik*. Andi: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy Ph. D. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta