

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS. Edisi Sembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, C. (2020). *Mahir Menguasai SPSS. Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian. Cet 1*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Mulyono. (2018). *Berprestasi Melalui JFP Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*. Deepublish. Group Penerbit CV Budi Utama.
- Rivai, Veithzal. (2009). *Kepemimpinan dan Prilaku Orang*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi, 33*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- S.Rucky, Ahmad. (2013). *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (1990). Jakarta : Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy (2007). *Strategi Pemasaran, Cet. Ketiga*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi

JURNAL:

- Asubonteng, P, Mcclary, K.J. & Swan, J.E. (1996). Servqual Revisited: A Critical Review Of Service Quality. *The Journal of Services Marketing Volume 10 Number 6*,. 62-81.

- Euis Winarti, Tiffany Primadiana. (2016). Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen. *Junal Vol. 5 No. 2*.
- Kina Atika dan Nisa' Ulul Mafra. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Pelaksanaan Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 17 No. ISSN 1693-4091. E-ISSN 2662-1854*.
- Patrick M. Wright, Benjamij B Dunford, Scott A. Snell. (2001). Human Resources and The Resource Based View Of The Firm. *Jurnal of management*.
- Sumarsid dan Atik Budi Paryanti. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setia Budi). *Jurnal Ilmiah M-Progress Vol. 12 No.*
- Sucihati dan Suhartini. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen di PT. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan, Vol.1 No.1. E.ISSN 2828-6332*.
- Tengku Putri Lindung Bulan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Vol. 5 No. 2. ISSN 2252-844x*.
- Yulia Larasati dan Hardi Utomo. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Presepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti, Vol.10 No. 19*.
- Zainuddin Tahuman. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis Manajemen Vol. 4 No. 3 Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan*

Internet:

- Daftar Lengkap Jasa Ekspedisi*. Retrived Maret 2022. From: <https://alamatekspedisi.com/daftar-lengkap-jasa-ekspedisi-di-banjarmasin/4/?amp>
- Contoh Usaha Makro*. Retrived Juli 2022. From: https://ginee.com/id/insights/contoh-usaha_makro
- Management Study Guide. (2008). *Different Type Of Customers*. Retrived Juli 2022. From: www.managementstudyguide.com/types-of-customers.htm. Accessed 2008