

Daftar Pustaka

- A. Pearce II, J., & Richard B. Robinson, J. (2008). *Manajemen Strategis* (10 ed.). Salemba Empat.
- Afandi, M. N. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Alfabeta.
- Ahyari, A. (1998). *Manajemen Produksi : Perencanaan Sistem Produksi*. BPFE.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Ideas Publishing.
- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen Kualitas* (2 ed.). Universitas Terbuka.
- Arini T. Soemohadiwidjojo. (2014). *Mudah Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Perum Bukit Permai.
- Assauri, S. (2016). *Strategic Management*. Rajawali Pers.
- Assauri, S. (2004). *Manajemen Operasi dan Produksi*. (LPFE UI).
- Barat, U. S., Barat, U. S., Hafid, H., Barat, U. S., Syahrir, N., & Barat, U. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Melalui Aplikasi E-Commerce (Studi Konsumen J & T Express Cabang Majene)*. 8(1), 106–115.
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Bryson, J. M. (2005). *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial*. Pustaka Belajar.
- Cream, P. I. (2020). *Analisa pengendalian kualitas produk ice cream dengan metode six sigma*. June, 63–69.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Manajemen Strategis Konsep* (12 ed.). Salemba Empat.
- Dinitzen, H. B. (2010). *Value Added Logistics in Supply Chain Management*. Academice.
- Discan, N. I., Oleh, D., & Tanggal, D. (2016). *Naskah Ini Discan dan Diupload Oleh Doksetdit Tanggal 8 Juni 2016*.
- Faisal. (n.d.). *Pengaruh insentif dan fasilitas kerja terhadap produktivitas karyawan*. FE UGM.

- Gaspersz, V. (2005). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ginting, R. (2007). *Sistem Produksi*. Graha Ilmu.
- Gleuck, W. F., & Jauch, L. R. (2000). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan* (2 ed.). Erlangga.
- Ii, L., Organisasi, K. D., Tata, D. A. N., & Upt, K. (2019). *Lampran ii kd 34 organisasi dan tata kerja upt*.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Keegan, W. J., & Green, M. C. (2013). *Global Marketing*. Pearson.
- Kelola, T., & Tanggal, A. (2022). *Naskah ini discan dan diupload oleh Tata Kelola Administrasi Tanggal 21 Maret 2022*.
- Kismono, G. (2001). *Pengantar Bisnis*. BPFE.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhanlido.
- Kotler, P., & L, K. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat.
- Lutfianto, M. A., & Prabowo, R. (2019). *Implementation of Six Sigma Methods with Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) as a Tool for Quality Improvement of Newspaper Products (Case Study : PT . ABC Manufacturing – Sidoarjo , East Java – Indonesia)*. 87–98. <https://doi.org/10.28932/jis.v5i1.4615>
- Marjukah, A. (2023). *KONSEP DASAR MANAJEMEN JASA* (A. Setyabudi (Ed.)). Cendikia Mulia Mandiri.
- Marsello, C., Tri, N., Adiningrum, R., & Leonidas, D. (2023). *Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma Analysis of the Causes of Delay in Delivery of Goods at Pos Express Using the Six Sigma Method*. 16(01), 42–53.
- Martono, R. (2015). *Manajemen Logistik Terintegrasi*. PPM Manajemen.
- Mathis, R. L. & J. H. J. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.

- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV. Indra Prahasta.
- Moenir, H. A. (2016). *Unsur - unsur penilaian kinerja*. Bumi Aksara.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. G. (2016). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan pada Bank OCBC NISP di Denpasar. Penelitian ini dilakukan pada Bank OCBC NISP di Denpasar. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 105 responden, dengan metode. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 5(1), 1–30.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. PT. Ghalia Indonesia.
- Nuraeni. (2016). Jasa Logistik Melesat di Era e-Commerce. KOMINFO. https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/6707/Jasa+Logistik+Melesat+di+Era+e-Commerce+/0/sorotan_media
- P, D. P. (2015). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Jember pada Konsumen*.
- Parulian, H., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk THR dan Organisasi yang Dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Philip, K., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-rinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Probokusumo, Susanti, A., & Hartini, S. (2022). ANALYSIS OF DEFECTIVE QUALITY CONTROL OF POWDERED DRINKS USING THE SIX SIGMA METHOD ON MULTILANE MACHINES. *Journal Of Industrial Management*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33536/jiem.v7i3.1082> Universitas
- Puadah, W. N. (n.d.). *POS INDONESIA CABANG BANJAR*. 386–397.
- Pujawan, I. N., Er, M., & Maya. (2017). *Supply Chain Management*. Andi.
- Rahardjo, M. D. (2010). *Intelektual, Intelegasi, dan Perilaku Politik dan Bangsa*. Mizan.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*,. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Razak, SE., MS., I., & Finnora, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.113>
- Ridwan, A., Sonda, A., & Amelia, A. (2023). *Product quality control analysis using the six sigma method*. 9(1).

- Rohman, A. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Inteligencia Media.
- Salim, A. (2002). *No Title*. PT RajaGrafindo Persada.
- Siahaan, F. S., Teknik, D., Universitas, I., Persada, D., Teknik, J., Universitas, I., Persada, D., & Masalah, L. B. (2019). *PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN METODA SIX SIGMA GUNA MENURUNKAN DEFECT PRODUK HUB NEW TD BT1917 DI PT BRAJA MUKTI CAKRA*. IX(1), 67–72.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Peneba Pila.
- Sopi, & Nafiah, Z. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal STIE Semarang*, 14(2), 166–183.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyo, J. A. Y., & Nugroho2, Y. A. (2022). ANALISIS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN PAKET MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA DI J&T EXPRESS DC SLEMAN BARAT YOGYAKARTA. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1.
- Sumarsono, S. (2003). *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Graha Ilmu.
- Sutisna, E., & Ratnasari, K. C. (2018). ANALISIS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG E-COMMERCE DENGAN MENGGUNAKAN METODE LEAN SIX SIGMA. *Jurnal Logistik Bisnis*,.
- Syafri, S. (2001). *Manajemen Kontemporer*. Grafindo Persada.
- Tambunan M Rudi. (2013). *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur*. Penerbit Maiesta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4 ed.). Andi.
- Tukan, M., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., Pattimura, U., Pattiasina, M. C., Studi, P., Industri, T., Teknik, F., Pattimura, U., Kualotas, P., & Sigma, S. (2019). *PERBAIKAN SISTEM PENGENDALIAN KUALITAS PT . POS INDONESIA (PERSERO) AMBON UNTUK MENCAPAI TARGET DISTRIBUSI DIBAGIAN EKSPEDISI MENGGUNAKAN METODE*. 13(1).
- Untoro, O. B., & Iftadi, I. (2019). *Six Sigma as a Method for Controlling and Improving the Quality of Bed Series Products*. 6869. <https://doi.org/10.23917/jiti.v19i2.11623>

Wawan, A., & M., D. (2011). *Teori dan pengukuran pengetahuan sikap dan perilaku manusia*. Nuha Medikan.

Yamit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Naskah ini discan dan diupload oleh Doksetdit tanggal 26 febuari 2016. (2016).

Pengukuran Top Brand. (2007). Top Brand. <https://www.topbrand-award.com/metodologi-survei>

Arti Kata Kualitas - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (n.d.). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diambil 20 Juni 2023, dari <https://kbbi.web.id/kualitas>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (n.d.). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diambil 2 Agustus 2023, dari <https://kbbi.web.id/ekspedisi>

Proses Pengiriman Paket Pos Indonesia Lengkap dengan Syarat dan Ketentuannya. (n.d.). cekresi. Diambil 13 Agustus 2023, dari <https://cekresi.com/pengiriman/inilah-proses-pengiriman-paket-pos-indonesia-lengkap-dengan-syarat-dan-ketentuannya/>