

DAFTAR PUSTAKA

- Aloini, D., dkk (2022). Enhancing operations management through smart sensors: measuring and improving well-being, interaction and performance of logistics workers. *The TQM Journal*, 34(2), 303–329. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0195>
- Anugraheni, E. A. (2024). *Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Ekspor pada Freight Forwarder PT Arindo Jaya Mandiri Semarang*. [Skripsi]. Universitas.
- Awaludin. (2014). *Manajemen Logistik dan Distribusi*. Jakarta: Erlangga.
- Bahagia, S. N. (2020). *Sistem Logistik Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Bo, S., & Xiao, M. (2025). *Root Cause Attribution of Delivery Risks via Causal Discovery with Reinforcement Learning*.
- Charles Marsello Hersanto, ddk (2023). Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang Pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma. *LOGISTIK*, 16(01), 42–53. <https://doi.org/10.21009/logistik.v16i01.34614>
- Dewi, D. P., et al. (2020). *Manajemen Distribusi dan Pengiriman Barang*. Bandung: CV Alfabeta.
- Engel, J. F. (2019). *Consumer Behavior*. New York: Dryden Press.
- Fanani, Z., dkk. (2020). Analisis Logistic Service Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Jne Express. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 2).
- Fajarita, N. (2022). *Penerapan Diagram Fishbone dalam Identifikasi Masalah Kualitas Layanan*. *Jurnal Manajemen Operasi*, 10(1), 88–95.
- Fuji, L. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(3), 45–53.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hakimah. (2016). *Instrumen Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Surabaya: Pena Persada.
- Hersanto, C. M., et al. (2023). Analysis of the Causes of Delay in Delivery of Goods at Pos Express Using the Six Sigma Method. *Jurnal Sistem dan Teknologi*, 11(1), 33–40.
- Hariandja, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo.
- Huwaidah, N.. (2025). Evaluasi dan Pemodelan Proses Bisnis pada Proses Pengiriman Barang di Divisi Operasional PT Mitra International Tbk. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(3). Diambil dari <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14619>
- Ishikawa, K. (1986). *Guide to Quality Control*. Tokyo: Asian Productivity Organization.

- Kurnia, M. (2024). *Pertumbuhan E-commerce dan Dampaknya pada Industri Ekspedisi Indonesia*. Jurnal Ekonomi Digital, 3(1), 22–29.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marsello, C., et al. (2023). *Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang di Pos Express Menggunakan Six Sigma*. Jurnal Teknik dan Logistik, 6(2), 58–65.
- Mardani, A. I., & Saptadi, S. (2022). *Sistem Evaluasi Kinerja Third Party Logistics (3pl) Pengiriman Lokal Pada Pt. Star Paper*.
- Nurjanah, A., Aulia, N., Rasywir, E. R., & Feranika, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Ekspedisi J&T Express Dengan Metode Algoritma Naive Bayes. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 2(1), 78–88. <https://doi.org/10.33998/jms.2022.2.1.39>
- Putra, R., & Ayu, D. (2022). Penerapan Metode Fishbone untuk Analisis Masalah Operasional. *Jurnal Riset Operasi*, 5(1), 77–85.
- Prasetya, S. G., dkk (2023). Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Layanan Logistik J&T Express Dengan Pendekatan Business Model Canvas (BMC). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1). <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.1565>
- Rahman, D. S. (2021). Supply Chain Agility Evaluation Using Fishbone Method. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 4(1), 69–78. <https://doi.org/10.17509/tjr.v4i1.22522>
- Rizani, N. C., & Laksmana, M. S. (2024). Analisis Evaluasi Metode Kerja pada Proses Pre-Delivery di PT. XYZ Menggunakan Fishbone Diagram dan 5w+1h. *Sainstech: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Sains Dan Teknologi*, 34(3), 76–86. <https://doi.org/10.37277/stch.v34i3.2152>
- Sakti, L., Andika, B., & Rista Maya, W. (2023). *Implementasi Metode WASPAS Dalam Mengukur Kinerja Karyawan*. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi>
- Shenoy, D. U., Sharma, V., & H C, S. P. (2020). *Strategic Evaluation In Optimizing The Internal Supply Chain Using Topsis: Evidence In A Coil-Winding Machine Manufacturer*. *Acta Mechanica Malaysia*, 3(1), 01–04. <https://doi.org/10.26480/amm.01.2020.01.04>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyono. (2003). *Manajemen Transportasi dan Pengiriman Barang*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, S. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

- Wijaya, H. (2018). *Teknik Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Pendidikan, 19(1), 110–125.
- Wulandari, F., et al. (2023). *Penerapan Diagram Fishbone dalam Menyelesaikan Masalah Layanan Logistik*. Jurnal Teknologi dan Industri, 5(2), 67–73.
- Yulianti, D., Destriana, R., & Sukemi. (2018). *Transportasi Efektif dalam Pengiriman Barang*. Jurnal Logistik Terapan, 3(1), 30–37.