

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Rafani, Y., & H Ariyani. (2017). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu pengiriman barang dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal ilmiah progresif manajemen bisnis (JIPMB)*, 17(2).
- Anggraini, R. A., & Arifin, M. (2021). Pengaruh Biaya Kirim dan Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Jelajah Indonesia Logistic di Surabaya. *Antarra Jurnal Administrasi Bisnis dan Publik*, 1(1).
- Attamimi, M. F., Hufron, M., & Rahman, F. (2022). *Manajemen pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan kosumen (studi pada konsumen jne kota malang)*. www.fe.unisma.ac.id
- Dewi, L. S., Falah, A. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Mubarokiyah, L. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus kantor pos cabang ciawi tasikmalaya). *Jurnal Ekonomi Perjuangan (JUMPER)*, 1, 49–60.
- Dewi, L. S., Falah, A. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Mubarokiyah, L. (2022b). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus kantor pos cabang ciawi tasikmalaya). *Jurnal Ekonomi Perjuangan (JUMPER)*, 1.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Kotler, A. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Kotler, K. (2016). *MAarketing Management 15e Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- POS Indonesia. (2021). *Sejarah Pos*. <https://www.posindonesia.co.id/id/content/sejarah-pos>.
- Prof. Dr. Ir. H. Sutarman, M. Sc. (2017). *Dasar-dasar Manajemen Logistik*. PT. Refika Aditama.
- PT POS Indonesia Persero. (t.t.). *Laporan Tahunan 2021 PT POS Indonesia Persero*.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 September 2018.
- Ronald H Ballou. (1992). *Business Logistics Management*.
- Sakti, B. J., & Mahfudz. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Pelanggan J&T Express Kota Semarang).

- Sartika, Lusiah, & Ginting, R. S. (2022). Pengaruh harga, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada jasa pengiriman barang di jne (studi kasus pada PT. JNE katamso medan). *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 6(1).
- Setiadi, N. J. (2010). *Perilaku Konsumen* (Revisi). Kencana.
- Simamora, V., & Susanti, E. (2017). Pengaruh kualitas layanan *tracking system* berbasis web terhadap kepuasan pelanggan melalui persepsi resiko konsumen pada produk jne cilincing. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304*, 4(1).
- Sugiyono, D. P. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Tasya Putri, A. (2022). Pengaruh inovasi layanan jasa terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman pos indonesia. Dalam *Anggia Tasya Putri & Hartelina / Jurnal Manajemen Dewantara Edisi* (Vol. 6, Nomor 1). <http://jurnal.ustjogja.ac.id>
- Titissari, A., & Dwihartanti, M. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pt. Pos indonesia (persero) kediri*.
- Titissari, A., Pendidikan, D., Perkantoran, A., Ekonomi, F., & Yogyakarta, U. N. (t.t.). *The effects of the service quality and the product quality towards customer satisfaction of pt. Pos indonesia (limited liability company) kediri*.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*.
- Undang-undang republik indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*. (1999).
- Wurst, C., & Graf, L. (2021). *Disrupting Logistics : Startups, Technologies, and Investors Building Future Supply Chains*. Springer International.