

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2022. “Sicepat Ekspres Perkuat Kepuasan Konsumen Melalui Inovasi Produk dan Layanan”  
<https://www.sicepat.com/news/post/6311b21d08728800126d84ae-sicepathttps://www.sicepat.com/news/post/6311b21d08728800126d84ae-sicepat-ekspres-perkuat-kepuasan-konsumen-melalui-inovasi-produk-dan-layananekspres-perkuat-kepuasan-konsumen-melalui-inovasi-produk-dan-layanan>. Diakses pada 3 Desember 2022.
- Cohen, L., et al. (2007). *Research Methods in Education. (Sixth edition)*. New York: Routledge.
- Dihni, Vika Azkiya. 2021. “Konsumen Lebih Pilih Jasa Pengiriman Tepat Waktu saat Belanja Online”  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/27/konsumen-lebih-pilihhttps://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/27/konsumen-lebih-pilih-jasa-pengiriman-tepat-waktu-saat-belanja-onlinejasa-pengiriman-tepat-waktu-saat-belanja-online>. Diakses pada 4 Desember 2022.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fitri, Amalia Nur. 2020. “Survei: Di Masa Pandemi, 85,2% Masyarakat Gunakan Jasa Kurir untuk Pengiriman Barang”  
<https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakathttps://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-baranggunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang>. Diakses pada 2 Desember 2022.
- Gaffar, Vanessa. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung : Alfabeta.
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Control*. Cetakan Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2005. Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Irwana, A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. di Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Listifadah. 2010. *Analisis ualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung (Studi Kasus di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro)* . Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Mahmud, (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Maman Ukas, 2015. *Manajemen Konsep, Prinsip dan Aplikasi*. Cetakan keenam Edisi Revisi. Penerbit Aghini. Bandung.

- Marbun, Emmas Win F. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sicepat Ekspres Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Ekspedisi SiCepat di Kota Surabaya)*. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Montgomery, Douglas. C. 2015. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik Cetakan Pertama. Terjemahan Zanzawi Soejoeti*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Primadiana, T., & Winarti, E. (2016). Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Lentera Bisnis*, 5(2), 62–76.
- Rizaty, Monavia Ayu. 2022. “YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen”  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja>  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>. Diakses pada 4 Desember 2022.
- Salasiah. 2020. *Analisis Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada J&T Express di Kabupaten Banjar*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.
- Saputro, Aryo Juliarto. 2020. *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Samudera Raya Jaya*. Surabaya: STIAMAK Barunawati Surabaya.
- Sofyan, Assauri. 2014. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFEUI.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Titisari, M. A., Karya, D. F., & Hadi, S. (2021). SWOT Analysis and ANP for Organic Tempeh SME Business Development Strategy. *IJEED (International Journal of Entrepreneurship and Business Development)*, 4(6), 913–923. <https://doi.org/10.29138/ijebd.v4i6.1540>
- Walliman, Nicholas. 2011. *Research Methods: The Basics*. Oxford: Routledge.
- Tyas, Binar Hayuning. 2018. *Pengendalian Kualitas Layanan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Karanganyar*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Wahyudi, Septia dkk. 2020. *Pengaruh Komunikasi Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme terhadap kualitas Pelayanan di Kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan*. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik* 3 (2): 262-275.
- Wicaksono, Nuryanto Arief. 2018. *Pengendalian Kualitas Produk Baju Kerja Perawat Untuk Meminimasi Jumlah Produk Cacat Dengan Metode Seven Tools (Studi Kasus Cv. Laras Mitra Sejati)*. Tugas Akhir. Program Studi Teknik Industri. Fakultas Teknologi Industri. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.