

Daftar Pustaka

- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. s. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (S. H. Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Fandy. Tjiptono, (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. US State: Harlow, Essex Pearson Education Limited.
- Laksana, D. H., & Yudhiantoro, D. (2020). Effect of Service Quality and Company Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at PT. Pos Indonesia (Persero) Yogyakarta.
- Mandira, D. A., Suliyanto, S., & Nawarini, A. T. (2018). The Influence Customer Trust, Service Quality, and Perceived Price on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Journal of Research in Management*, 1(1).
- PosIndonesia. Profil Perusahaan. Diakses Pada <https://www.posindonesia.co.id/> Tanggal 4 April 2022.
- Putri, D. G. D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 30-42.
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447-455.
- Suhartini, S., Prabowo, R., Hariastuti, N. L. P., & Rafsanjani, A. D. (2018). Implementation of Kano Methods to Service Quality Improved at PT. Pos Indonesia. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, (6).

- Syahputri, D. P. (2019). Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction At PT. Pos Indonesia (Persero) Lubukpakam. *Enrichment: Journal of Management*, 10(1, November), 21-24.
- Tigana, I. S. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Loyalitas Pengguna Km. Kelud PT. Pelayanan Nasional Indonesia Jurusan Tanjung Balai Karimun-Belawan. *Skripsi*.
- Tute, K. J., Suryani, L., & Aje, A. U. (2020). Pengaruh Iklim Kerja dan Kualitas Mengajar Guru terhadap Prestasi Belajar siswa. *Jurnal Basicedu*, 4(4), 1326-1335.
- Worung, G. L., Pelleng, F. A., & Keles, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pos Indonesia Cabang Tanawangko. *Productivity*, 1(5), 430-435.

