

Daftar Pustaka

- Atmaja, K. V. W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 12. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>.
- Dr. Drs.Ismail Nurdin, M. s. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (S.H Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Indahsari, D. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (pertama). Unitomo Press,Surabaya,pp61-62.
- Ismanto, J. 2020. *Manajemen pemasaran*. Unpam Press. Tangerang Selatan.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. US State: Harlow, *Essex Pearson Education Limited*.
- 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.
- Rofiah, A., Militina, T. and Suyatin (2016) „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Sangatta“, *Ekonomia*, 5(1), pp. 156–166.
- 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), 447-445.
- Syahputri, D. P. (2019). *Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction At PT. Pos Indonesia (Persero) Lubuk Pakam*. *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. Pelayaran Nasional Indonesia Jurusan Tanjung Balai Karimun-Belawan. *Skripsi*.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- 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.

