

DAFTAR REFERENSI

- APPJII. (2023). *Laporan Survei Pengguna Internet APJII 2023*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB*. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Dharmesta, B. S. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Universitas Terbuka.
- Gusti, A. B. (2022). *Perlindungan Hukum di Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Risiko Kerja Bagi Kurir Ekspedisi*. *Jurist-Diction*, 5(5).
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2022). *Effek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya*. *Journal Of Management, Business And Education*, 9(1), 7-18.
- Ihsania, E., & Iriani, D. U. (2020). *Analisis Faktor Risiko Kelelahan Kerja Subjektif Pada Kurir Pengantar Barang Di Wilayah Tangerang Selatan Tahun 2020*. In *Prosiding Forum Ilmiah Tahunan (FIT) IAKMI*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Irawan, Handi. (2022). *Top Brand Award. Jasa Kurir*. Diakses pada tanggal 3 Mei 2024, melalui <https://www.topbrand-award.com/tentang-top-brand-award>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Raja Grafindo Persada: Depok
- Kotler, Keller, & Chernev. (2022). *Marketing Management. 16th edition*. Pearson Education Limited
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing. 17th Edition*. England: Pearson Global Edition
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Marketing an Introduction. 10th Edition*. England: Pearson Global Edition
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing. 18th Edition*. England: Pearson Global Edition
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Panjaitan, M., & Siregar, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Pos Indonesia Medan*. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 7(1), 31-36.
- PosIndonesia. (2023). *Profil Perusahaan*. Diakses pada 3 Mei 2024, melalui <https://www.posindonesia.co.id/id>

- Putra, K. G., & Bahrin, K. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Pos Indonesia)*. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis (JMMIB)*, 4(1), 44-51.
- Rangkuti, Freddy. (2019). *Analisis Swot : Teknik Membedah Kasus Bisnis (cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI)*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama
- Riyanto, dkk. (2021). *Analisis SWOT : Sebagai Penyusunan Strategi Organisasi*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani
- Sudaryono, S. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Surbakti, E. Y. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa J&T Express Simpang Pos Medan*.
- Syahputri, D. P. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam*. *Journal of Management Science (JMAS)*, 2(4), 102-107.
- Syaifuddin, S. (2024). *Transformasi Kualitas Pelayanan dalam Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus PT Pos Indonesia Kantor Cabang Garut*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 13875-13883.
- Tegar, Nanang. (2019). *Panduan Lengkap Manajemen Distribusi: Mendalami Strategi Distribusi untuk Menghadapi Persaingan di Era 4.0*. Yogyakarta: Quadrant
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Service, Quality, & Satisfaction. Edisi keempat*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi

