

## DAFTAR PUSTAKA

- 10 aplikasi kurir online yang Mendominasi di Indonesia. Oleh marley media bisnis online. Diakses dalam <https://markey.id/blog/bisnis/aplikasi-kurir-online..>
- Rizaty M.A.“YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak Dikeluhkan Konsumen”, databoks 11/1/2022 Diakses dalam <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluhkan-konsumen>.
- Prasetio, A. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”, Management Analysis Journal 1 (4) (2012).Diakses dalam <file:///C:/Users/VALDANO/Downloads/497-Article%20Text-966-1-10-20121102>.
- Normasali, A. dkk 2013. “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember 2013. Diakses dalam <https://www.neliti.com/publications/77767/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-citra-perusahaan-dan-loy>.
- Musanto, T. 2004. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”. Jurnal Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136. Diakses dalam <file:///C:/Users/VALDANO/Downloads/16140-Article%20Text-16138-1-10-20080901.pdf>.
- Tjiptono dalam Nugroho R. 2010.”Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Pembentukan Loyalitas”, Jurnal studi kasus pada took sepeda agung, cilacap 2010. Diakses dalam [http://repository.usd.ac.id/14104/2/042214034\\_Full.pdf](http://repository.usd.ac.id/14104/2/042214034_Full.pdf).
- Wyckoff dalam Ratih 2020. “Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap”. Jurnal Tambah Pinter.com 17 August 2020. Diakses dalam <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/#:~:text=Perlu%20diingat%20bahwa%20kualitas%20pelayanan,kualitas%20pelayanan%20terhadap%20kepuasan%20pelanggan>.

- Tjiptono dalam Atmaja J. 2018. “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB”. Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 April 2018. Diakses dalam <https://web.archive.org/web/20180416054828id/http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/viewFile/2713/pdf>.
- Parasuraman dalam Kurnia F. dkk 2020. “dimensi kualitas pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan pelanggan”. Business Management Analysis Journal (BMAJ) Vol. 3 No. 2 Oktober 2020. Diakses dalam <file:///C:/Users/VALDANO/Downloads/5372-18280-1-PB.pdf>.
- Winarno H. dkk 2018. “analisis kualitas pelayanan dengan metode service quality (servqual) dan importance performance analysis (ipa) pada pt. Media pura engineering”. Jurnal manajemen industri dan logistik vol. 1 no.2 november 2018. Diakses dalam <https://jurnal.poltekapp.ac.id/index.php/JMIL/article/view/15/15>
- Prananda Y. dkk. 2019. “penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan”. Jurnal OPSI Vol 12 No.1 Juni 2019. Diakses dalam <https://media.neliti.com/media/publications/289338-penerapan-metode-service-quality-servqua-83e2697c.pdf>.
- Nugraha F dkk. 2015. “usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pendidikan bahasa inggris menggunakan metode service quality (servqual) di lbpp lia martadinata kota bandung”. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Diakses dalam <file:///C:/Users/VALDANO/Downloads/653-989-1-PB.pdf>.
- Wijaya T. 2018.”Manajemen Kualitas Jasa desain Servqual, QFD dan Kano”. Jakarta-Barat, Permata Puri Media, 2018.
- Nurdalilah Hasby. 2019.”analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman terhadap kepuasan konsumen jne express agen pangkalan mansyur”.
- Silva Salsa Fitria. 2020.“analisis service quality dan brand trust terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisi tiki”
- Ali Mohamad Rezza – Ghazian Fachrusy Asyraq.2018.”analisis kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan di pt pos bandung dengan metode servqual”.

Rachmatullah Achmad.2020.“pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada mitra ekspedisi lion parcel cabang pelaihari cv. Riko”.

Saefur Rohman1, Fino Wahyudi Abdul2.2021.“pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang ninja express di masa pandemi covid-19”.

wahyu Firmansyah.2018.”Analisis Penerapan Metode Servqual Pada Kantor Cv.Si Cepat”.

Dwi Sukma donoriyanto.2018.”analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode servqual dan qfd di pt. Apas pt.apas”.