

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Q. R. (2019). Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Paket pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sidoarjo. *Thesis*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Basuki, A. T. (2018). *Pengantar Ekonometrika (Dilengkapi Penggunaan Eviews)*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Dewi Asmara W.W, dkk (2022) Teori Perilaku Konsumen UB Press. Malang
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2012. Manajemen Pemasaran. Cetakan 2. Yrama Widya. Bandung.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fandy Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa, Banyumedia, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Khoirul Hamzah & Nawangsih (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sripsi. Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

- Kuncahyo, S. A. (2019). Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Grhatama Pustaka Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yogyakarta.
- Nugroho, Y. A. (2011). *Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta Media Creative.
- Mardhiyah, D. (2013). Perubahan Perspektif *Dominant Logic* Sebagai Kekuatan Bersaing.
- Misbakhurrahman, H (2021) Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Sumber Baru Mlati.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L., (1990). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Pertiwi, S.M (2021) Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Restaurant (Studi Kasus Pada Pelanggan Restoran Latar Ijen Malang).
- Purnomo, E. dkk (2021) Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Starbucks Di Kota Malang.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 116-129.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Siyoto, S. dan Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Suarti, N. B. (2021). Elemen Service Quality yang berdampak pada Kepuasan Pelanggan di J&T Cabang Kec. Sumbersari (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express). *Thesis*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Taniredja T. dan Mustafidah H. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tiza, M. F. & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Perusahaan JNE Cabang Padang). *Researchgate*, 1-8.
- Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2015). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Vonstania D, & Muttaqien F (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Keperawatan Muhammadiyah Lumajang. Sripsi. Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.
- Wardani S.A & Hidayat Z. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Las Sahabat Di Lumajang. Sripsi. Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang.
- Zulmianita, P., & Bahari, A. F. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Angkutan Online (GrabCar) di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 95-106.

[https://www.sera.astra.co.id/id/news/2023/12/proyeksi-bisnis-logistik-di-2024-siap-](https://www.sera.astra.co.id/id/news/2023/12/proyeksi-bisnis-logistik-di-2024-siap-siap-cuan)

[siap-cuan](#) [diakses pada tanggal 1 Januari 2025]

[https://www.sicepat.com/news/post/602e2de8db6a9700115c0d0f-pencapaian-sicepat-](https://www.sicepat.com/news/post/602e2de8db6a9700115c0d0f-pencapaian-sicepat-ekspres-di-usia-ke-7-tahun)

[ekspres-di-usia-ke-7-tahun](#) [diakses pada tanggal 1 Januari 2025].

