

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggit, R.T.S. (2021). Peningkatan Kualitas Pengiriman Barang Melalui Sistem Door to Door Dalam Upaya Memenuhi Customer Satisfaction pada PT. Salam Pasific Indonesia Lines Cabang Pontianak.
- Buton, H., Kubangun, H., & Buton, A. (2021). Peningkatan Mutu Pelayanan Jasa Service Bengkel Kurnia Motor di Kota Namlea.
- Dewi, S. K., Utama, D. M., & Nugraha, A. (2020). Analisis Layanan Jasa Pengiriman Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Zone Of Tolerance.
- Dillah, U. (2019). Persepsi Kualitas Layanan dan Harga Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- Fedriani, G., Syukri, M., Retnoningrum, P., & Supika, L. (2023). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Trucking Pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu.
- Halawa, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Bintika Bangunusa.
- Horax, M., & Sanjaya, L. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual).
- Ikhaq, M. M., & Barus, M. P. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera.
- Kusumah, E. P. (2019). Respon konsumen tentang kualitas pelayanan, penerimaan teknologi "tracking system" dan harga pada industri jasa pengiriman.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di

Wilayah Kota Pekanbaru.

Saputra, A., & Sofiyannurriyanti, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh.

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Sihombing, G. P. A. Y., & Sihotang, J. I. (2022). Analisis Kualitas Modul UNAI Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). *J-ICON: Jurnal Komputer dan Informatika*, 10(1), 39-46.

Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering.

