

DAFTAR PUSTAKA

- Asmoko, H. 2015. Teknik Ilustrasi Masalah – fishbone diagram. Pusdiklat Pengembangan SDM, BPPK. Magelang.
- Astuti, Juli, Erika Fatma. 2018. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik Evaluasi Pemilihan Penyedia Jasa Kurir Berdasarkan Metode *Analytical Hierarchy Process (Ahp)*. Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik, Vol 1 (1).
- Badan Pusat Statistik. (2018, 31 Desember). Analisis Usaha Jasa Aktivitas Pos Dan Kurir Modern Sensus Ekonomi 2016 - Lanjutan. Diakses pada 5 juli 2019.
- Citra Mukti, Tiara. 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. JMK, VOL. 2, NO. 1 Edisi Januari 2017: 14-26
- FC, Lucky Lhaura Van, Lisnawita. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Purnajual CV. *Family* Menggunakan Metode *Fuzzy-Logic*. Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika, Vol 2 (1).
- Firdaus, Amalia Nisa. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Sanggar Rias Pengantin Di Bekasi Utara Dengan Kepuasan Konsumen. Universitas Negeri Jakarta.
- Lubis, Alfi Syahri, Nur Rahmah Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. Vol 1 (2), 232-243.
- Meiliani, Saffira Dwi, Ati Mustikasari. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada jasa di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Setrasari Mall Bandung 2018. *e-Proceeding of Applied Science*, Vol 4 (3), 1553.
- Monika, Meila. 2016. Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus). Universitas Islam Indonesia Yogyakarta..

- Mumtazquila, Azza Dellaftina. 2020. Pengaruh Sop Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Perusahaan Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Yogyakarta.
- Prastito, Arif. 2004. Cara mudah mengatasi masalah statistik dan rancangan percobaan dengan SPSS. PT. Elek media komputindo
- Scarvada, A.J, dkk. 2004. A Review of The Casual Mapping Prractice and Research Literature. Annual POM Confrence. Cancun. Mexico.
- Sulistyawati, Ni Made Arie. Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4.
- Topbrand-award.com. (2020, Juli). Jasa Kurir Fase 2. Diakses pada 7 september 2020, dari <https://www.topbrand-award.com/en/2020/06/jasa-kurir-fase-2-2020/>

