

DAFTAR PUSTAKA

- A.Dwiyanto. (2017). *Teori-Teori Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: G.Ma. U, Press. Ed.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Chandra, F. T. (2005). *Service, Citra Wisata Dan Satisfaction*. Jakarta: Andi.
- Diana, F. T. (1996). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offse.
- Hasby, N. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur*. Medan: Unisversitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Huberman, B. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metodebaru*. Jakarta: Uip.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt.Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. A. (2010). *Principles Of Marketing*. Jakarta: Pt Indeks.
- Kusumawardani, A. K. (2017). *Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kinerja Umkm Batik Di Pekalongan*. Semarang: Diponegoro Journal Of Management.
- Lestari, T. (2022, Agustus 05). *Usia Boleh Muda, Idexpress Mampu Serap 20.000 Tenaga Kerja Profesional Di Masa Pandemi*. Retrieved From Tagar.Id: <https://www.tagar.id/Usia-Boleh-Muda-Idexpress-Mampu-Serap-20.000-Tenaga-Kerja-Profesional-Di-Masa-Pandemi>
- Meleong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (1993). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Graha Indonesia.
- Qardawi, Y. (1997). *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gip.
- Raymond, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ekspedisi Lion Parcel Di Batam*. Batam: Universitas Putera Batam.
- Sakti, B. J. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi*

Pada Pelanggan J&T Express Kota Semarang . Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Salma Hafizha, A. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express*. Sumbawa: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Teknologi Sumbawa.

Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Pt.Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2008). *Penelitian Kuantitatif Dan R&D* . Bandung: Alfabeta.

Sutinah, B. S. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan* . Jakarta: Kencana Prenadaa Media Group .

Suyono, A. (1985). *Kamus Antropologi* . Jakarta: Akademika Pressindo.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi Ii Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Office.