

## DAFTAR PUSTAKA

- Adliya, Muhammad Burhanudin. “Wakalah bil ujah dalam investasi jasa pengiriman barang”. Sekolah Tinggi Agama Islam Siliwangi
- Antanegoro, Rm Yordan, dkk. “Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa”, *Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*, Vol 1 (November 2017)
- Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CVJejak 2018).
- Ariyono, Prabowo Cahyo. 2018, *Dampak inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan nilai pelanggan pada bandara adisutjipto Yogyakarta* <https://repository.uui.ac.id> (diakses pada 14 januari 2021)
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).
- Bandung Vol. 13, No. 1, Juni 2019 (<https://core.ac.uk> diakses pada 20 september 2020)
- Basri, Zaenal. “Skripsi : “ *Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Progam Brigade Siaga Bencana (BSB) Di Kabupaten Bantaeng*”, (<http://core.ac.uk/> diakses tanggal 25 maret 2021)
- Caesar, Made. “Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3 (2017).
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).
- Danim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002).
- Fitria, Nana. “Proses mendaftar COD (*Cash On Delivery*) di Kantor Pos”. <https://backpackter.blogspot.com/> (diakses pada 28 Juli 2020.)
- Hadari Nawani. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007).
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2016).
- Kotler dan Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran* (Bandung: Indeks, 2009).

- Lexy J. Moelong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Pustaka setia 2009)
- Muslichati, Ela Zakiya. “Skripsi: Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus” (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2015).
- Maulana, Fauzan .“Skripsi : “ *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E- KTP Keliling)*,” (<http://repository.uin-suska.ac.id/> diakses tanggal 25 Maret 2021)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Sri Wartini, & Bunga Budi Utami Management “Pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervenin” *Management Analysis Journal* vol.4 Maret, 2015. (<http://ejournal.unida.gontor.ac.id/>) diakses tanggal 17 februari 2021
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998).
- Sondang P, siagian. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Serfiani, Cita Yustisia. dkk., *Buku Pintar BISNIS Online dan Transaksi Elektronik* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Wahyudi Z. *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, 2017. (<https://repository.radenintan.ac.id/1127/3/> diakses pada 15 juni 2021)
- Yuniar, Lia. “Skripsi: Strategi Inovasi Pelayanan Berbasis Teknologi Telematika oleh PT Pos Indonesia” (Skripsi, Universitas Brawijaya, 2017).
- Peranan free pickup servicece dan cash on delivery terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pengguna jasa pengiriman barang PT. Pos Indonesia (persero) Lumajang* (<https://repository.stie.widya.gamaluma.lumajang.ac.id> diakses 20 januari 2021)
- <https://www.posindonesia.co.id> (diakses pada 23 April 2020)
- <https://jurnal.untirta.ac.id>
- <http://repositori.uin-alauddin.ac.id>