

DAFTAR PUSTAKA

- Al Amin & Realize. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), 1-12. Retrieved from https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/2512
- Aminah dkk. 2017. Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu pengiriman barang dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis*, 17(2), 49-61. Retrieved from <https://e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/230/pdf>
- Endah Nur Fatimah, dkk. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Undip.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Utomo Press.
- Priyatno, D. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. ANDI.
- Sakti, B. J. & Mahfudz. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(4), 1-8. Retrieved from <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343&ved=2ahUKEwjBmZLV3bf2AhWtgtgFHY3iC8cQFnoECAyQAQ&usg=AOvVaw3-eOw3AhTxEhjMwDGsxQWw>
- Salma Hafizha dkk. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express (Studi kasus pada pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-8. Retrieved from <https://jurnal.uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/266/209>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.

Sujarweni, V. W. 2020. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru.