

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (16th ed.). Pearson Education.
- Baene, Eduar. 2024. *Service Quality Evaluation in Customer-Centric Businesses. International Journal of Service Research.*
- Bowersox, D.J., & Closs, D.J. (2021). *Manajemen Logistik dan Strategi: Bersaing Melalui Rantai Pasok*. Pearson Education.
- Christopher, M. (2019). *Manajemen Logistik & Rantai Pasok*. Pearson Education.
- Haryanto, 2020. *Indikator Kualitas Pengiriman Barang pada Layanan Ekspres*. Jakarta: Penerbit Logistik Indonesia.
- , 2020. *Manajemen Logistik dan Distribusi Barang*. Jakarta: Rajawali Pers.
- , 2020. *Pengiriman Barang dan Manajemen Logistik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2019). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Layanan: Teori dan Praktek*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- , (2021). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-15). Pearson Education.
- , 2013. *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Kriyantono, Rachmat. 2020. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, dan Advertising*. Jakarta: Prenada Media.
- Kurniawan, D. 2021. *Logistik dan Pengiriman Barang: Proses dan Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lupiyoadi, Rupadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mentzer, J.T. (2020). *Manajemen Rantai Pasok*. Sage Publications.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2020. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Jakarta: UI Press.
- Morissan. 2017. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.

- Murtadha, A. (2020). Pengemasan barang dalam pengiriman: Faktor-faktor yang memengaruhi keselamatan barang dalam proses pengiriman. *Jurnal Logistik*, 15(3), 45-59.
- Parasuraman, A. (2020). *Kualitas Layanan: Wawasan dan Implikasi Manajerial*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 49(1), 12-40.
- Prasetyo, R. 2021. *Manajemen Pengiriman Barang: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Priansa, Dadan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Quick, S., & InwinkI. 2024. *Understanding Service Quality in Business*. *Journal of Business Studies*.
- Riana, A. 2020. *Pengantar Logistik dan Pengiriman Barang*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, B. 2023. *Proses Pengiriman Barang dan Tantangan di Era Digital*. Surabaya: Penerbit Universitas Airlangga.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- , 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. 2021. *Proses Pengiriman dan Distribusi Barang*. Malang: UB Press.
- Sutrisno, E. 2022. *Pengiriman Barang dan Logistik Modern*. Malang: Penerbit UB Press.
- Tannian, L., & Harvey, A. (2019). *Operational Coordination in Service Industries: A Study of Logistics and Management Synergy*. *International Journal of Operations & Production Management*, 39(5), 950-975.
- Tjiptono, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. 2016. *Strategi Pemasaran Jasa: Membangun Keunggulan Bersaing*. Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Riset*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- , (2018). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- , (2019). *Pemasaran Layanan: Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan* (edisi ke-7). McGraw-Hill Education.