

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. X Dengan Metode Service Quality. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 2(1), 28–37.
- Bienstock, C.C., Mentzer, J.T., Bird, M.M. 1997. Measuring Physical Distribution Service Quality. *Journal Of The Academy Of*
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2006). *Service management*. Tata McGraw Hill Education Private Limited.
- Herjanto, E. (2009). *Sains manajemen*. Grasindo.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin UNSRAT*, 2(1).
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition* (Vol. 199). Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Kualitas, A., Dengan, P., Servqual, M., Model, D. A. N., Industri, J. T., Teknik, F., & Malang, U. M. (2017). ( *STUDI KASUS PT POS INDONESIA ( PERSERO ) ( Studi Kasus : PT Pos Indonesia Persero Magetan )*).
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4).
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual-Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64.
- SISWANTO, B. (2015). *Kualitas Layanan Logistik Pada Produk Jasa Pesona di PT JNE Surabaya*.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* penerbit C. VANDI OFFSET Edisi II Yogyakarta.