

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis
- Abdul Hamid , (2011). *Otonomi Daerah Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Academica Fisip Untad
- Adi Mursalim, (2020). *Manajemen Pemasaran Islam*. Yogyakarta: Jejak Pustaka
- Adrian Payne, (2007). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Agus Widarjono, (2013). *Ekonometrika Pengantar Dan Aplikasinya, Edisi Keempat*, Uppstim Ykpn, Yogyakarta
- Ajis Setiawan, (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jsmbi (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)
- Apriyani, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen . E-Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Asep Saepul Hamdi, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Deepublish
- Dedy J. Lumenta, (2014). *Harga Dan Kualitas Terhadap Pelayanan Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Pos Indonesia Medan*. Jurnal Ekonomi Manajemn Bisnis Dan Akutansi
- Demodar N Gujarati, (2006). *Dasar-Dasar Ekonometrika Jilid 2*, Jakarta: Erlangga
- Didit Darmawan , (2005). *Kepercayaan, Dan Kesetiaan Pelanggan*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan

- Duwi Priyanto, (2010). *Paham Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom
- Endang Fatmawati , (2018) *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi Undip* .
“ Dialogue” Jiakp,
- Endar Sugiarto, (2008). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta: Pt.Gramedia Pustaka Utama
- Erya Qorika, (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Pospay Pt. Pos Indonesia Cabang Magetan)*” *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Akutansi*
- Fahtira Virdha Noor, (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt.Herba Penawar Alwahida Indonesia(Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)*
- Fandy Tjiptono, (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Cv. Andi Offset
- Fandy Tjiptono, (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Pt Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Ferdy Irawan, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pt. Pos Indonesia Surabaya*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*
- Firda Nuramaliah, (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitaslayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemanfaatan Pospay Pt Pos Indonesia Makassar*. *Jurnal Akutansi Dan Manajemen*

- Fitriah Solahika Salm, (2015). *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalmias Di Surabaya*
- Gugun Gunawan , (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19. Literature Review . Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*
- Hadi Ryandono, (2021). *Manajemen Bank Islam Pendekatan Syariah Dan Praktek*. Yogyakarta: Uad Press
- Hardi Warsono, (2018). *Inovasi Layanan Pospay Dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kantor Pos Semarang*. Journal Of Public Sector Innovations
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendry Simamora, (2006). *Manajemen Pemasaran Internasional*, Jilid Tiga, Jakarta: Salemba Empat
- Indrasari, N. (2017). *Pengaruh Cita Rasa, Nilai Gizi Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Yes Delivery Di Plosokandang Tulungagung The*. Simki-Economic
- Indriyani, (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Utilisasi PelayananPersalinan Oleh Pasien Antenatal Care Dirumah Sakit Puri Cinere*
- Ivan Muttaqin, (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang*

- Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis Dari Jurnal *Strategic, Manajemen Bisnis*
- Lily Harjati , (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala* . E-Journal Widya EkonomikaPengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan,
- Lupiyoadi, (2006) . *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi, (2013). *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi (Ke-3)*. Salemba Empat
- Marwazi Adlani, (2022). *Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Kantor Pos*, Adangsidimpuan, Journal Of Islamic Business Management
- Masnia Mahardi , (2017). *Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember* . Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia
- Moh Nasuka, (2023). *Etika Pemasaran Dalam Perspektif Islam*. Jepara: Unisnu Press
- Muslich Snsiori, (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Airlangga University Press
- Nurhsanudin, (2017). *Pengaruh Kompetisi, Capital Buffer, Diversifikasi Pendapatan Dan ukuran Bank Terhadap Stabilitas Bank Syariah Di Indonesia*
- P. Joko Subagyo, (2004). *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, Jakarta : Pt. RinekaCipta

- Parasuraman, A, (2005). *Item Ganda Skala Untuk Menilai Kualitas Servis Elektronik Ringan*. Jurnal Penelitian Layanan, Jakarta
- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, (2002). *Marketing Management*, Jakarta: Pt. Prenhallindo Posindonesia.Co.Id
- Rezki Febriani, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar(Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)*
- Rizqiyatul Khoiriyah, (2021). *Peningkatan Layanan Pospay Dengan Teknologi Business Process Analysis (Bpa) Pada Pt. Pos Indonesia Area Kota Malang*. Jurnal Pendidikan Teknologi Informatika
- Rosnaini Daga, (2017). *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*, Sulawesi Selatan: Global Research And Consulting Institute
- Sa'adah, (2020). *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: Lpmm Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah
- Sangadji, Etta Mamang;. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. CV. Andi Offset
- Subagio, (2016). *Analisa Costumer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Di Jakarta*. Jurnal Manajemen Pemasaran
- Sugiyono, (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta

- Suharsimi Arikunto, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta:Rineka Cipta
- Sutoyo, (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Payment (Pospay) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Medan*.
- Tantri Widiastuti , (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kosmetik Candra Semarang . Fokus Ekonomi*
- Thariz Baharmal , (2014). *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan . Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*
- Tim Penerjemah Lajnah Penfashih Mushaf Al-Qur'an, (2005). *Al-Jumanatul 'Ali Al-Qur'an Dan terjemahannya*, (Bandung: Cv Penerbit J-Art)
- Trisno Musanto , (2004). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Sarana Media Advertising Surabaya*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*:
- Wahyu Nuviana, (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd Puskesmas Lempake*. *Journal Ilmu Pemerintahan*
- Windi Triana, (2022). *Analisis Layanan Jasa Pospay Terhadap Pengendalianintern Atas Pendapatan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran” Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*
- Yani Restiani, (2020). *Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Putra Wangi Sumedang Tour And Travel*. *Jurnal Sain Manajemen*