

DAFTAR PUSTAKA

- Almanditya,D dkk (2015). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Atau Paket Menggunakan Metode *Service Quality*. Jurnal Teknik Industri Iteras. No. 03, Vol. 03, pp. 15-26.
- Alwi,I. (2015). Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika Dan Analisis Butir. Jurnal Formatif. No. 2, Vol. 2, pp. 140-148.
- Dabholkar,*Et al* (1996). *A Measure of Service Quality for Retail Stores : Scale Development and Validation*. *Journal of Academy of Marketing Science*. 24(1), pp. 3-16.
- Ghozali,I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto,E. (2017). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X Dengan Metode *SERVQUAL* Dan IGA. Universitas Katolik Parahyangan.
<https://www.google.com/amp/s/amp.kontan.co.id/news/persaingan-bisnis-jasa-pengiriman-semakin-ketat>, diakses tangan 30 Juni 2022.
<https://www.google.com/amp/s/amp.suara.com/bisnis/2019/02/04/203454/pt-pos-indonesia-akui-kalah-bersaing-dengan-perusahaan-swasta>, diakses tangan 30 Juni 2022.
<https://www.google.com/amp/s/katadata.co.id/amp/maesaroh/finansial/6101416d73b1a/optimis-bertahan-di-tengah-persaingan-pos-indonesia-perbaiki-layanan>, diakses tangan 30 Juni 2022.
<https://www.topbrand-award.com/en/2022/06/jasa-kurir-2022/>.
- Ikhwan Dan Muhamad. (2007). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Gumanti Café Bogor. Skripsi. Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Kombong, ElNurani. (2007). Analisis Perilaku dan Kepuasan Konsumen Restoran Bakul-Bakul Bogor. Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Kotler (2000). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Parasuraman and Zeithmal. (1988). Konsep dan teknik pengukuran kualitas produk jasaKajian Bisnis dan Manajemen. Vol. 4.
- Kotler., Meng, L. S., & Tiong, T. C. (2005). *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. Klaten: PT Intan Sejati.
- Kurniawan,A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *My Rise* Dengan Metode *Service Quality* Dan *Improvement Gap Analysis*. Gresik: PT. Jinde Indonesia
- Mahfooz,Y. (2014). *Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction in Hypermarkets of Saudi Arabia*. Departement of Marketing, College of Business Administration, King Saud University.

- Mintarto,R. (2017). *Analisi Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Improvement Gap Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. PT. Super Indo Yogyakarta.
- Parasuraman,A *Et al* (1988). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol.4(1).
- Picolo & Tontini. (2014). *Comparing Importance And Performance Analysis With Improvement Gap Analysis*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(7–8), 705–719.
- Picolo,*Et al* (2016). Using Improvement Gap Analysis for the management of trade-offs of operational strategies. *Corrosion Engineering Science and Technology*, 23(1), 48–59. <https://doi.org/10.1590/0104-530X1660-14>.
- Rangkuti (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Renata (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang. Undip.
- Tontini,*Et al* (2010). *Improvement Gap Analysis*. *Managing Service Quality*, 20(6), 565-584. <https://doi.org/10.1108/09604521011092893>.
- Siahaan,E dkk (2013). *Analisis Perbedaan Prestasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan Karyawan Divisi Umum Dan Sumber Daya Manusia PT. Inalum Kuala Tanjung*. Universitas Sumatera Utara.
- Sitorus,H dkk (2013). *Improvement Gap Analysis pada Rumah Makan X*. Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
- Sudjana. 1992. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono,F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono,F. (2007). *Pemasaran dan Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Valentina,A. (2011) *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express Di Pt. Pos Indonesia Cabang Surakarta*.
- Veronika, dkk (2016). *Pengaruh Leverage dan Probabilitas Terhadap Nilai Perusahaan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 39, No. 1. Hal 139-147.
- Walpole (1995). “*Pengantar Statistika*“, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wima (2012). *Manajemen Pelayanan Publik Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik*, hal 2-3.