

DAFTAR PUSTAKA

- Adlani, M. (2021). Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Jasa Kantor Pos. *Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan*. diakses pada 17 Februari 2020
- Aini, T. K., & RFS, H. T. (2017). Kinerja PT. POS Indonesia (Studi Kasus Pengiriman Paket Pos di Kota Pekanbaru) (*Doctoral dissertation, Riau University*).
- Akbar, M. (2021). Gaet Pasar E-commerce di Indonesia, Pos Indonesia Jalin Kerjasama Dengan JD.ID. Jakarta: JD News. diperoleh dari https://www-jd-id.cdn.ampproject.org/v/s/www.jd.id/news/corporatenews/gaet-pasar-e-commerce-di-indonesia-pos-indonesia-jalin-kerjasama-dengan-jd-id/amp/?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACA w%3D%3D#aoh=16453454431935&ref./ diakses pada 1 Desember 2021.
- Alfiyah, N. H. (2021). Analisis pengaruh Current Ratio, return On Equity Ratio, debt To Equity Ratio dan Total Asset Turnover Perusahaan Telekomunikasi terhadap Nilai Perusahaan Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. *Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta*. diakses pada 30 Maret 2022
- Ardiansyah, F., Mursito, B., & Maryam, S. (2019). Analisis Kualitas Produk, Diversifikasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Pasar Gedhe Solo). *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02). diakses 15 februari 2022
- Cahyana, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Sereang 40900. *osf.io*, 1. diakses 17 Februari 2022
- Catrina, E. (2020). Aktivitas Belanja *Online* Meningkat Drastis, Ini Sebabnya. Jakarta: Kompas.com. diperoleh dari https://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org/v/s/amp.kompas.com/money/read/2020/10/27/135847026/aktivitas-belanja-online-meningkat-drastis-ini-sebabnya?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACA w%3D%3D#aoh=16500759144296&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww. diakses pada 27 Februari 2022
- David, D. L. (2019). *Kualitas Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.
- Deni, S. (2018). E-commerce Jadi Penyelamat Bisnis *PT Pos*. Jakarta: Liputan6.com. diperoleh dari https://m.liputan6.com/bisnis/read/3709344/e-commerce-jadi-penyelamat-bisnis-pt-pos?utm_source=Mobile&utm_medium=copy-link&utm_campaign=Share_Hanging./ diakses pada 22 November 2018

- Ekarina. (2020). PT Pos Perkuat Layanan Digital, Pengiriman Paket Naik 61% Saat Pandemi. Jakarta: Katadata.com. diperoleh dari https://katadata-co-id.cdn.ampproject.org/v/s/katadata.co.id/amp/ekarina/brand/5f59112dc7e2e/pt-pos-perkuat-layanan-digital-pengiriman-paket-naik-61-saat-pandemi?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#aoh=16500737731272&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Fkatadata.co.id%2Fekarina%2Fbrand%2F5f59112dc7e2e%2Fpt-pos-perkuat-layanan-digital-pengiriman-paket-naik-61-saat-pandemi. diakses pada 9 Maret 2022.
- Farhan, M., & Ariyanti, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Layanan Saat Pandemi Covid-19 (studi Kasus Layanan Jasa Pengiriman Jne). *eProceedings of Management*, 8(6). diakses pada 21 Februari 2022
- Diperoleh dari <https://poltekpos.ac.id>. diakses pada 10 Maret 2022
- Diperoleh dari <https://www.posindonesia.co.id>. diakses pada 25 Februari 2022
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 680-690. diakses pada 25 Februari 2022
- Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2), 228-244. diakses pada 20 Februari 2022
- Pancawati, D. (2021, April 03). *Kebangkitan Jasa Ekspedisi di Tengah Pandemi*. Retrieved from Kompas.id: <https://www.kompas.id/baca/metro/2021/04/18/kebangkitan-jasa-ekspedisi-di-tengah-pandemi> diakses pada 18 april 2022
- Petri, M. M. (2020). Strategi Pemasaran Dalam Mempertahankan Bisnis UMKM di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi UMKM Buket Bunga Gallery Daisuki Jambi). *Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin*. diakses 10 Januari 2022
- Philip Kotler, G. A. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73-85. diakses pada 15 Februari 2022

- Rosyadi, Z. A. (2020). Pengaruh Harga dan kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian PT. Mabruro Tour And Travel cabang Gresik. *eprints.umg.ac.id, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Gresik*. diakses 15 Februari 2022
- Rusmita, F. N., Sulton, M., & Arifien, M. S. (2021). KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 23-23. diakses 10 Februari 2022
- Simanullang, S. S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi *Online* Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam 2014-2016 UIN-SU) . *Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. diakses 7 Februari 2022
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., ... & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus disease 2019: Tinjauan literatur terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45-67 diakses 17 Februari 2022
- Sola, K. I. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Sakola Factory Outlet Jogja). *Skripsi, Universitas Sanata Darma Yogyakarta*. diakses pada 13 Februari 2022
- Tamtomo, A. B. (2021). Infografik : 10 *Marketplace* Paling Banyak Dikunjungi. Jakarta: Kompas.com. diperoleh dari https://amp-kompas.com/cdn.ampproject.org/v/s/amp.kompas.com/tren/read/2021/09/28/200500565/infografik--10-marketplace-paling-banyak-dikunjungi?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACAaw%3D%3D#aoh=16500768337520&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=Dari%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Fwww.kompas.com%2Ftren%2Fread%2F2021%2F09%2F28%2F200500565%2Finfografik--10-marketplace-paling-banyak-dikunjungi. diakses pada 28 Februari 2021.
- Titissari, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Kediri. *Skripsi, UNY*. diakses 4 Februari 2022
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2018). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105-122. diakses 20 Februari 2022

Ummah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Makanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Restoran Cepat Saji Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Beli Ulang Burger King di Yogyakarta. *Skripsi. Universitas Islam Yogyakarta*, 9 diakses 15 Februari 2022

Velarosdela, R. N. (2021, Februari 3). *11 Bulan Pandemi Covid-19, Pelaku Usaha Gulung Tikar Hingga Pegawai Bioskop Jemput Bola Cari Penonton*. Retrieved from Kompas.com: https://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org/v/s/amp.kompas.com/megapolitan/read/2021/02/03/17450231/11-bulan-pandemi-covid-19-pelaku-usaha-gulung-tikar-pegawai?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIACAw%3D%3D%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&hwww.google.com diakses pada 8 Juli 2022

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA