

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adya Barata, Atep. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Express.
- Machmud, H.R. (2016). *Manajemen Keuangan Syariah*. PT Raja Grafindo Persada.
- Soeryanto Soegoto, E. (2017). *Dasar-Dasar Perbankan dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Penerbit Salemba Empat.
- Sridharan, S. (2007). *Financial Services*. PHI Learning Pvt. Ltd.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tim MBKM Jurusan Administrasi Publik. (2003). *Buku Panduan Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka Program Studi Administrasi Publik Edisi Revisi*. Purwokerto: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jenderal Soedirman.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction. Edisi ke-3*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal :

- Ardhanari, M. (2008). Customer Satisfaction Pengaruhnya terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* vol. 2.
- Adjunu, M.I., Andi, A., & Abdussamad, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia Persero Cabang Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 4(3), 41-43.
- Andrawina, L. (2020). Perbandingan Sistem Pembayaran Pos Indonesia dengan Bank di Indonesia. *Journal of Commerce and Accounting Research*, 9(2), 45-52.
- Dirgantara, I.G.N.W., dkk. (2019). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Syariah Kantor Cabang Malang

- Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan*, 10(3), 170-184.)
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal Of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, And Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications. *European Journal Of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Idris, M.K., Triwulandari S. D., dan Anik N. H. (2022). *Service Quality dan Importance Performance Analysis Untuk Menentukan Prioritas Peningkatan Kualitas Layanan Nasabah Bank. Journal Industrial Services*, 7(2), 243-252.
- Nurdin, I., Izzudin, M. R., & Zainuddin, M. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kota Padang. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 7(2), 171-180.
- Oktamala, S., Eva Z. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Program Studi Sistem Informasi*, 8(2), 15-16.
- Oktaviani, Putri. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Pos Express PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kediri Kota. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(1), 99-101.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer Delight: Foundations, Findings, And Managerial Insight. *Journal Of Retailing*, 73(3), 311-336.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pramudyaswari, N. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Pospay pada PT Pos Indonesia (Studi Kasus di Kantor Pos Kediri). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*, 3(1), 1-12.
- Puspitasari, A., Muh. Jamal, & Nur H. (2019). Inovasi Layanan PT. Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi di Era Persaingan Global (Studi Kasus Kantor Pos Samarinda). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 654-657.
- Ratnawati, A., & Susanto, A. (2012). Studi Pemanfaatan Layanan Pospay Pada Masyarakat Di Kota Mataram. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 2(1), 1-15.
- Ruski, & Eka E.Z.P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Arosbaya. *Jurnal Ilmu dan Pendidikan Ekonomi-Sosial*, 6(1), 31-32.

Salsabilla, T.A. (2022). Kualitas Layanan Aplikasi Pospay dari PT. Pos Indonesia (Persero) Untuk Pelanggan Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(7), 622-623.

Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce Model Business to Customer*. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 40.

Lain-lain :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Badan Pusat Statistik. (2022). *Banyaknya Kantor Pos Menurut Kabupaten/Kota dan Jenisnya di Jawa Tengah Tahun 2021*. Jawa Tengah: BPS Provinsi Jawa Tengah.

Badan Pusat Statistik. (2022). *Jumlah Kantor Pos Pembantu Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019-2021*. Jawa Tengah: BPS Provinsi Jawa Tengah

<https://www.posindonesia.co.id/id> Diakses pada 14 Februari 2023

<https://paketmu.com/daftar-kantor-pos-indonesia-di-banyumas/> Diakses pada 16 Februari 2023

https://id.wikipedia.org/wiki/Analisis_SWOT Diakses pada 7 Maret 2023

<https://www.rmoldkijakarta.id/bidik-kaum-milenial-aplikasi-posaja-dan-pospay-resmi-diluncurkan> Diakses pada 8 Maret 2023

"Apa itu Pospay?" www.kompas.com. Diakses pada 5 Mei 2023.

<https://money.kompas.com/read/2020/08/27/093000726/apa-itu-pospay-begini-cara-menggunakannya>

"Pospay, Alternatif Pembayaran Tagihan Tanpa Bank". www.ayopurwakarta.com. Diakses pada 5 Mei 2023.

<https://www.ayopurwakarta.com/read/2018/09/20/4069/pospay-alternatif-pembayaran-tagihan-tanpa-bank>

"Pospay, Alternatif Pembayaran Tagihan yang Praktis" www.liputan6.com. Diakses pada 5 Mei 2023.

<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3029309/pospay-alternatif-pembayaran-tagihan-yang-praktis>