**DAFTAR PUSTAKA**

Adianto, Harna.(Desember 2018).Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.*Jurnal AKSARA PUBLIC Volume 2 Nomor 4 Edisi Desember 2018 (48-61).*

Aminah.dkk.(2017).Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Pangkalpinang). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 17, Nomor 2, September 2017.*[*www.stie-ibek.ac.id*](http://www.stie-ibek.ac.id)*.*

Amrie, M.(2019, 6 17).*www.autoexpose.org*.Retrieved 6 17, 2019, *from* [*https://www.autoexpose.org/2019/06/definisi-metode-penelitian-kualitatif.html*](https://www.autoexpose.org/2019/06/definisi-metode-penelitian-kualitatif.html).

Arianii, Sisca.dkk.(2019).Analysis Of The Influence Of Service Quality, Price, Trust And Corporate Image On Satisfaction And Customer Loyalty In PT. J&T Indonesia Banjarmasin.*European Journal of Management and Marketing Studies Volume 4 │ Issue 2.*

Brillyan Jaya Sakti.(2018).Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro,7

Faroh, Wahyu Nurul.Nurul Zahri.(Juli 2019).Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Mafati Inovasi Technology Pondok Cabe – Tangerang Selatan.*Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma Vol.2, No.3, Juli 2019 Halaman : 26 – 35.*

Hadiman, Yuliana Susanti.(2018).BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian.Kantor pos Boyolali merupakan salah satu cabang PT J&T Indonesia, *from https://docplayer.info/83166446-Bab-iv-gambaran-umum-objek-penelitian-kantor-pos-boyolali-merupakan-salah-satu-cabang-pt-pos-indonesia.html.*

Hakim, Arif Luqman.dkk.(2018).Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga, Promosi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pengguna jasa grab pada mahasiswa feb universitas islam malang).*e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma, hal 24-34.*

Herwinda Lucky Kuswaraningtyas.(2017).Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pelanggan PT.Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Klaten).Jurusan Manajemen Universitas Sanata Dharma Yogykarta.

Juniariska, Shintia.dkk.(2020).Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Dan Tarif Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. J&T Indonesia (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Pos Indonesia Cabang Gempol*). E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma,143-156.website :www.fe.unisma.ac.id.*

Irawan, Roy.(Oktober 2019).Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ajib Bakery Jakarta.*Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol. 16 No. 02, Oktober 2019.*

Lisnasari, Nova.dkk.(2016).Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Waktu Dan Tarif Pengiriman Barang Atau Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Kerta Gaya Pusaka).*Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 13, Nomor 2, November.* [www.stie-ibek.ac.id](http://www.stie-ibek.ac.id)*.*