

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, V., Suryani, L., & Sapni, R. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 6023-6032.
- Adiyaksa, D. D., & Suriyanto, M. A. (2023). Analisis Loyalitas Customer Pada Penggunaan Jasa Western Union di Kantor Pos Indonesia Malang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 7169-7177.
- Atikah, R. A., & Rizqi, M. A. (2023). Analisis Beban Kerja Pada Karyawan KCU PT. Pos Indonesia (Persero) Malang. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 10161-10179.
- Asosiasi Logistik Indonesia. 2020. *Bisnis Logistik di Indonesia*. ALI. Jakarta
- Astuti, Santi Wiji dan Indriastuti, Herning. 2021. Exploiring Customer Relationship Management And Customer's Value On Customer's Loyalty Of Go-Jek Online Services. *IJEBAR*. Vol. 5, Issue. 1, p-ISSN: 2622-4771, e-ISSN: 2614-1280.
- Cahyati, N. K., & Seminari, N. K. (2020). The Role of Customer Satisfaction In Mediating The Effect Of Service Quality and Marketing Experience On Repurchase Intention (Study in PT Pos Indonesia Expedition Services). *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(2), 128–135. www.ajhssr.com
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Ejdys, Joanna. dan Gulc, Aleksandra. 2020. Trust in Courier Services and Its Antecedents as a Determinant of Perceived Service Quality and Future Intention to Use Courier Service. *International Journal of Management and Education*. Vol. XIII (2).
- Elli, E. E., Bahfiarti, T., & Farid, M. (2023). Dampak Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Produk Big Bananas Di Kota Makassar. *Jurnal Representamen* Vol, 9(02).

- Fahrurrozi, M., & SE, M. (2023). *ENTREPRENEURSHIP & DIGITALISASI: Mengembangkan Bisnis di Era 5.0*. Universitas Hamzanwadi Press.
- Handayani, Ellena Nurfazria. dan Pratama, Edwin Yudha. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 6, No. 3, ISSN: 2338–4794.
- HENDRAWAN, R. B. (2023). *ANALISIS PERANCANGAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK BATIK MENGGUNAKAN METODE SWOT DAN QSPM (Studi Kasus CV. Batik Gemawang)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG).
- Hermawati, A., Anam, C., Suwarta, S., & Wulandari, W. (2023). CAPAIAN KINERJA PEMASARAN BERBASIS MARKETING TERINTEGRASI MELALUI ANALISIS PATH PADA UKM INDUSTRI PARIWISATA DI JAWA TIMUR. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 12(2), 291-297.
- Indriasari, D. P., Syam, A., Jufri, M., & Latiep, I. F. (2023). *Pengantar Bisnis Modern*. Nas Media Pustaka.
- Jannah, S. L., & Sadiqin, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia Cabang Wonoayu Sidoarjo. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS, DAN SOSIAL (EMBISS)*, 2(1), 37-48.
- Juniantara, I Made Adi. dan Sukawati, Tjokorda Gde Raka. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen*. Vol. 7, No. 11, ISSN: 2302- 8912.
- Maharsi, A. R., Njotoprajitno, R. S., Hadianto, B., & Wiraatmaja, J. (2021). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Purchasing Intention: A Case Study in Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 475–482. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0475>
- Nugroho, B., & Nany, M. (2023). STRATEGI PEMASARAN GRUP LUWES DI KARESIDENAN SURAKARTA. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(9), 4589-4601.

- Ompusunggu, D. P., & Irenetia, N. (2023). Pentingnya Manajemen Keuangan Bagi Perusahaan. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(2), 140-147.
- Pakpahan, R. (2021). Analisa Pengaruh Implementasi Artificial Intelligence Dalam Kehidupan Manusia. *JISICOM (Journal of Information System, Informatics and Computing)*, 5(2), 506-513.
- Pranabella, P. G., & Puspasari, D. (2021). Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(08), 1160-1178.
- Prasetya, S. G., & Maria, M. (2023). Strategi Pengembangan Bisnis Jasa Layanan Logistik J&T Express Dengan Pendekatan Business Model Canvas (BMC). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(1), 129-136.
- Purwanto, A. (2022). How The Role of Digital Marketing and Brand Image on Food Product Purchase Decisions? An Empirical Study on Indonesian SMEs in the Digital Era. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*.
- Reskiana, R., As' ad, A., & Amra, W. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(1), 47-56.
- Rusmayanti, D. S. (2023). CREATING A WEB-BASED APPLICATION FOR KREDIT SALES AND INSURANCE AT PT POS INDONESIA CIMAHI OFFICE. *Records Management System Journal*, 1(2).
- Saputra, A. M., Ilmi, D. A., Angelina, W., Gadzali, S. S., & Ausat, A. M. A. (2023). PT Pos Indonesia Public Service Innovation in Maintaining Existence and Competitiveness in the Industrial Era 4.0 (Case Study of PT Pos Indonesia KC Subang). *Journal on Education*, 5(3), 10302-10311.
- Sentiana, Soni Suntani. 2018. Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*. Vol. 2, No. 2, p-ISSN 2550-0805, e-ISSN 2550-0791.
- Syafira, D., & Ibrahim, H. (2023). Peran Umkm Dalam Strategi Dan Pemasaran Bisnis Internasional. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2444-2450.

Top Brand Award. 2023. Top Brand Index Komparasi Brand. Diunduh pada tanggal 4 Desember 2023, www.topbrand-award.com.

Wahyudi, Reza. dan Budiarti, Anindhyta. 2015. Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia (Persero) di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. e-ISSN: 2461-0593.

WINTIA, E. (2023). UPAYA PENANGANAN CUSTOMS CLEARANCE TERHADAP BARANG YANG TIDAK DIKUASAI (BCF 1.5) OLEH PT. FRIENDSHIP LOGISTICS LINE DI KPPBC TANJUNG PRIOK (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN JAKARTA).

Yuliyana, W., Rengganis, C., & Suparwo, A. (2023). Pengaruh Corporate Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT POS Indonesia (Persero) Kantor Pos Cimahi. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 13(1), 10-18.

Yunifer, M. G., & Marselina, M. (2022). PENGARUH INDUSTRI, LOGISTIK, TARIF BARANG TERHADAP EKSPOR KE NEGARA-NEGARA ASIA TIMUR PASIFIK. *KLASSEN| Journal of Economics and Development Planning*, 2(2), 78-91.

Sumber Internet :

<https://id.quora.com/Mengapa-PT-POS-Indonesia-yang-Notabene-BUMN-kalah-bersaing-dengan-perusahaan-ekspedisi-swasta-seperti-Tiki-JNE-JNT-dll> (diakses 15 September 2023)

<https://id.quora.com/Mengapa-PT-Pos-kalah-bersaing-dengan-JNE-atau-perusahaan-jasa-lainnya> (diakses 27 September 2023)

<https://politik.rmol.id/read/2023/07/12/581091/agar-tak-kalah-saing-komisi-vi-minta-pos-indonesia-inovasi> (diakses 13 oktober 2023)

<https://www.beritasatu.com/ekonomi/436620/imbangi-kompetitor-swasta-pt-pos-indonesia-lakukan-pembenahan-branding> (diakses 13 oktober 2023)

<https://wartapemeriksa.bpk.go.id/?p=39677> (diakses 13 oktober 2023)

<https://www.suara.com/bisnis/2019/02/04/203454/pt-pos-indonesia-akui-kalah-bersaing-dengan-perusahaan-swasta> (diakses 7 November 2023)

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu Responden

Pada kesempatan ini perkenalkan saya:

Nama : Siti Nurjannah Saleba
NIM : A012222074
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis UNHAS

Saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tesis dengan Judul “ANALISIS OPERASI BISNIS PT POS INDONESIA DALAM INDUSTRI LOGISTIK”

Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan pernyataan dengan benar dan jujur sesuai pengetahuan dan pengalamannya terhadap beberapa pernyataan yang ada pada kuesioner ini.

Sesuai dengan kode etik penelitian, jawaban Bapak/Ibu akan Kami jaga kerahasiaannya. Atas waktu dan kerja sama Bapak/Ibu diucapkan terimah kasih.

Peneliti

Siti Nurjannah Saleba
NIM A012222074

A. Identitas Responden

Petunjuk A: Isilah titik-titik dibawah ini.

Nama :

Jenis Kelamin : Pria / Wanita

Pekerjaan :

Jabatan :

Lama Bekerja : Bulan.....
Tahun

Pendidikan

S3 :

S2 :

S1 :

Diploma :

SLTA :

SLTP :

SD :

Petunjuk B:

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan pengetahuan atau pengalaman berdasarkan keterangan jawaban pilihan seperti di bawah ini:

Pembobotan

- 1 Tidak Penting
- 2 Kurang Penting
- 3 Penting
- 4 Sangat Penting
- 5 Sangat Penting Sekali

Rating

- 1 Tidak Kuat
- 2 Kurang Kuat
- 3 Kuat
- 4 Sangat Kuat

Kaitannya dengan Analisis Operasi Bisnis PT Pos Indonesia Dalam Industri Logistik, berikut disajikan pertanyaan terkait Faktor-Faktor Strategis Internal, yang meliputi Kekuatan (Strenght), Kelemahan dan (Weakness), dan Faktor-Faktor Strategis Eksternal, yang meliputi Peluang (Opportunities) dan Ancaman (Treats).

