

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang Lerbin R. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arif Muhammad, et al. 2020. Analisis Risiko Perencanaan Industri Pengolahan Ikan di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Kutaraja. *Jurnal Akuatika Indonesia*. ISSN 2528-052X ; eISSN 2621-7252, Vol. 5 No. 2.
- Aris Hariyanto. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Physical Distribution Service Quality (PDSQ)* (CV. Lintang Timur Surabaya). Jurusan Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Assauri, Sofjan. 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Press.
- Atmadja, I.R. 2015. Evaluasi dan Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan *Inventory Turnover* dan *Service Level* pada Sistem Pengadaan dan Persediaan Spare Part. Skripsi Teknologi Industri. Institut Teknologi Sepuluh November
- Basu Swastha.2002.Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Bienstock, C. C., Mentzer, J. T., & Bird, M. M. (1996). *Measuring physical distribution service quality. Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(1), pp. 31-44.
- Derek Friday, Joseph M.Ntayi, Moses Muhwezi, Sarah Eyaa and Benjamin Tukamuhabwa (2011) *International Journal of Economic : Vertical Collaboration and Physical Distribution Service Quality in Uganda's Soft Drink Demand Chains. Department of procurement & Logistic management, Makerere University Business School.*
- Drajat, Indrajaya (2018) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index* Pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi* Vol 2 No 3 November 2018. ISSN 2580-4308

Firda Fajriyanita, 2021

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI PT RPP MENGGUNAKAN METODE PDSQ, IPA, CSI DAN HOR

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id]

- Fransisca, Ocsylia et. Al (2019) Analisis Kualitas Layanan Distribusi Dengan Metode *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ) di PT. X. *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol. 14, No. 01. e-ISSN 2656-6109
- Ghozali, Imam., 2006, Statistik Nonparametrik, Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hendang, Setyo et. Al (2010) Perbaikan Kualitas Layanan Distribusi Fisik Produk Air Mineral di PT. X Bandung. *Jurnal Itenas Rekayasa. LPPM Itenas*, No.1 Vol. XIV.
- Iriani, Yani (2010) Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Distribusi Dengan Pendekatan *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ). Jurusan teknik Industri, Universitas Widyatama, Jl. Cikutra No. 204 A Bandung 40133.
- Luiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luh Putu Widyasri. 2020. Analisis *Service Gap* Terhadap *Distribution Service Quality* (PDSQ) Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *House Of Risk* Pada PT Angkasa Pura Logistik (SBU *Forwarder*). Jurusan Teknologi Industri, Universitas Pertamina
- Munsiyafatul Paiqoh. 2016. Analisis Evaluasi dan Perancangan Perbaikan Kualitas Layanan Logistik Pada Perusahaan 3PL di Surabaya (Studi Kasus PT Pos Logistics Indonesia). Jurusan Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Martilla, J. A. and James, J. C. 1997. Importance performance Analysis. *Journal of Marketing*, Vol. 41, pp. 77-79
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Kent, J. L. (1989). *Developing a logistics service quality scale*. *Journal of Business Logistics*, 20(1), pp. 9-32.
- Nikmah (2013) Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Spiritualitas terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Politik, Sosial, Budaya dan Pertahanan Negara*.

- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard. Berry, 1985, “*A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research*” (*Journal of Marketing*)
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (*The Free Press*).
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia
- Pujawan, I. Nyoman & Laudine H. Geraldin. 2009. *House of Risk: Model for Proactive Supply Chain Risk Management*. Emerald Group Publishing Limited. Volume 15, Nomor 6, 2009, pp. 953-967.
- Rabinovich, E., Bailey, J.P., 2004. *Physical distribution service quality in Internet retailing: service pricing, transaction attributes, and firm attributes*. *Journal of Operations Management* 21 (6), 651–672.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riana Magdalena, Vannie. 2019. Analisis Risiko *Supply Chain* dengan Model *House of Risk* (HOR) Pada PT Tatalogam Lestari. *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 14, No. 2.
- Ronny.K, *Metode Penelitian*, cetakan pertama, penerbit PPM, 2003 :158
- Sudjana. 2005 : *Metoda Statistika* Penerbit “ Tarsito” Bandung Edisi ke 6.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sukardi, 2006, *Penelitian Kualitatif-Naturalistik dalam Pendidikan*, Jakarta : Usaha Keluarga.

- Supranto, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Supranto, 2006, Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen, Jakarta : Rineka Cipta.
- Stanton, William J. 2012. Prinsip pemasaran, alih bahasa : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2008) Strategi Pemasaran (Vol.3). Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ummi Nurul, ST, MT. et al. 2017. Identifikasi Risiko Pembuatan Kue Gipang Sebagai Makanan Tradisional Khas Banten dengan Metode *House of Risk* (HOR). *Journal Industrial Services*. Vol. 3c No. 1.
- Winarno, Heru dan Tb. Absor (2017) Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada PT. Media Purna Engineering.
- Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas http://id.wikipedia.org/wiki/Skala_Likert.