

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2016). *Manajemen operasi produksi: Pencapaian sasaran organisasi berkelanjutan* (Edisi 3). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- C. R., A., & Thakkar, J. J. (2019). *Application of Six Sigma DMAIC methodology to reduce the defects in a telecommunication cabinet door manufacturing process: A case study*. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 36(9), 1540–1555. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2018-0344>
- Christopher, M. (1994). *Logistics and supply chain management*. Harlow, UK: Pearson Education.
- Esmacili, A., Kahnali, R. A., Rostamzadeh, R., Zavadskas, E. K., & Ghoddami, B. (2015). *An application of fuzzy logic to assess service quality attributes in logistics industry*. *Transport*, 30(2), 172–181. <https://doi.org/10.3846/16484142.2015.1046402>
- Fauzi, Y. A., & Aulawi, H. (2016). *Analisis pengendalian kualitas produk peci jenis overset yang cacat di Pd. Panduan Illahi dengan menggunakan metode Fault Tree Analysis (FTA) dan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)*. *Jurnal Kalibrasi*, 14(1), 29–34. <https://doi.org/10.33364/kalibrasi/v.14-1.331>
- Hanif, R. Y., Rukmi, H. S., & Susanty, S. (2015). *Perbaikan kualitas produk Keraton Luxury di PT X dengan menggunakan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) dan Fault Tree Analysis (FTA)*. *Jurnal Teknik Industri Institut Teknologi Nasional (Itenas)*, Vol. 3 No. 3.
- Haris, D., & Welsa, H. (2018). *Pengaruh kualitas produk dan desain produk dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen* (studi kasus Baju Dagadu Yogyakarta), 2(2).
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (12th ed.). Harlow, UK: Pearson.
- Imelda, Julianto, M., Sidjabat, S., & Primadi, A. (2021). *The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty logistic services (study case on Sicepat Express Indonesia)*. *Global Research on Sustainable Transport & Logistics*, 5778, 984–997.
- Kartika, H., Kasad, F., & Prajoko, A. (2019). *Analisa pengendalian kualitas produk Versaboard di PT Bakrie Building Industries dengan menggunakan metode FTA dan FMEA*. *Jurnal Teknokris*, 22(2), 83–89.

- Kasmir. (2017). *Customer service excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mulyati, E., & Handoyo, S. T. (2023). *Analisis kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia KC Baturaja 32100*. Jurnal Logistik Bisnis
- Pramudita, A. S., Yanuar, A., & Hilman, T. (2019). *Business model formulation for e-newspaper in Indonesia* (case study: Pikiran Rakyat). Jurnal Manajemen, 20(1), 15–31.
- Suarna, I. F., Sesario, R., Khasanah, S. P., Kom, M., Juhara, I. S., Abdul Munim, S. E., & SM, M. (2022). *Manajemen logistik*. Jakarta: Cendikia Mulia Mandiri.
- Suntoro, D. I. (2020). *Fundamental manajemen logistik: Fungsi logistik dalam implementasi dan operasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Suryani. (2017). *Manajemen pemasaran strategik bank di era global: Menciptakan nilai unggul untuk kepuasan nasabah*. Jakarta: Prenada Media.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran esensi & aplikasi*. Yogyakarta
- Vesely, W. E., Goldberg, F. F., Roberts, N. H., & Haasl, D. F. (1981). *Fault Tree Handbook* (NUREG-0492). Washington, DC: U.S. Nuclear Regulatory Commission, Office of Nuclear Regulatory Research
- Wardhani, C. A., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). *Pengaruh kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik menggunakan structural equation model*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 8(1), 56–68. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v8i1.5761>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.

- Wignjosoebroto, S. (2003). *Pengantar teknik dan manajemen industri*. Surabaya: Guna Widya.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yamit, Z. (2003). *Manajemen produksi & operasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Yulianto, A. T. R. I. (2018). *Laporan tugas akhir: Meminimalkan return customer dengan metode Quality Control Circle dan Quality Loss Function (Studi kasus PT. Artha Food)*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.