

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti. (2019). Implementasi Strategi *Marketing Mix* Pada Toko RB Grosirmart (Cabang Penggaron Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, Hal. 12-20
- Alumni.ugm.ac.id. (24 Juli 2020). *Webinar Info Session PT Anugerah Pharmindo Lestari: "APL Trainee Program Best Place to Grow"*. Diakses pada 20 Agustus 2021 melalui <https://alumni.ugm.ac.id/2020/07/24/webinar-info-session-pt-anugrah-pharmindo-lestari-apl-trainee-program-best-place-to-grow/>
- Bastuti, Sofian dkk. (2019). *Manajemen Logistik*. Tangerang Selatan : Unpam Press
- Chen, Ying. (2020). *The State of Customer Service in 2020*. Amerika Serikat : Hubspot
- Hadisetya, Rivan. (2021). *Analisis Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Millenium Pharmacon Indonesia Medan*. Jurnal Panca Budi Vol. 2, No. 2, 2020
- Hartanu, James. (2021). *Aktivitas Customer Service dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Putrabunda Alam Asri*. Skripsi Universitas Pelita Harapan, Hal. 16
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur : Unitomo Press

- Investor.id. (3 Februari 2020). *Pusat Distribusi Farmasi Terbesar Diresmikan*.  
Diakses pada 16 Juli 2021 melalui <https://investor.id/business/pusat-distribusi-farmasi-terbesar-diresmikan>
- Limbong, Sadar Marulitua. (2017). *Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Distro Bullshirt Bandung Barat*. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Bangsa Bekasi, Hal. 6 & Hal. 18
- Meldiana, Mona Rizki dan Dedi Rianto Rahadi. (2020). *Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai pada Perusahaan*. Jurnal Ilmiah MEA President University Bekasi, Vol. 4 No. 3, hal. 1570
- Neliwati, Hj. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Kajian Teori dan Praktek)*. Medan : CV. Widya Puspita
- Penerbitbukudeepublish.com. (31 Agustus 2021). *Pengertian Kuesioner Penelitian: Jenis, Isi dan Cara Membuat*. Diakses pada 21 Oktober 2021 melalui <https://penerbitbukudeepublish.com/kuesioner-penelitian/>
- Pengadaan.web.id. (9 April 2021). *Mengenal Packaging, Fungsi, Jenis, dan Atribut di Dalamnya*. Diakses pada 17 Juli 2021 melalui <https://www.pengadaan.web.id/2021/04/packaging-adalah.html>
- Purnomo, Aldy Rochmat. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo : CV. Wade Group
- Rismara, Renja Guntur dkk. (2021). *Pengaruh Elemen Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus 3 Toko Bangunan di Kelurahan Harapan jaya, Kecamatan Bekasi Utara)*. Jurnal Stiami Vol. 1, No. 1, Januari 2021

Saidin. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Implikasi Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia

Statistikian.com. (16 Desember 2017). *Cara Hitung Rumus Slovin Besar Sample*.

Diakses pada 14 Juni 2021 melalui

<https://www.statistikian.com/2017/12/hitung-rumus-slovin-sampel.html>

Sutarti. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth (WOM) sebagai Variabel Intervening pada PT Antarmitra Sembada, Jakarta*. Skripsi STIE Bisnis Indonesia, Jakarta

Wijaya, Felicia dkk. (2019). *Pengaruh Saluran Distribusi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Alat Kesehatan Merek Omron Pada PT. Sumber Medika Indonesia Medan (Distributor Alat Kesehatan)*. Jurnal Darma Agung Volume XXVII, Nomor 2, Agustus 2019 : 973– 986

Yuliana, Titik dkk. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi EMOS (Enseval Mobile Order System Pada PT. Enseval Putera Megatrading, TBK Cabang Samarinda*. Jurnal Untag Vol. 3, No. 2, 2019