

DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen *Handphone* Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16 (2).
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11 (3), 219.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada *Marketplace* : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (*Literature Review* Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3 (1), 2716 - 3768.
- Dharmesta, Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern Edisi Kedua*. Yogyakarta: Liberty.
- Dimas, E. P., Dinalestari, Purbawati. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Diza, F., Moniharapon, S., Imelda, W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT. figgroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4 (1).
- Fernandes, Adji, A. (2017). "The Mediation Effect of Customer Satisfaction in the Relationship Between Service Quality, Service Orientation, and Marketing Mix Strategy to Customer Loyalty". *Jurnal Universitas Brawijaya Malang* .
- Gofur, A. (2019, Februari). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 4 (1), 37 - 44.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18 (1), 61-72.
- Hermawan, S. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

- Ibrahim, M., Thawil, S. M. (2019, Februari). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 4 (1), 175 - 182.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Indomedia Pustaka.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, 4 (1), 222 - 236.
- Lanny, L. (2018, Mei). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan PT.Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 2 (3), 93 - 100.
- Lenzun, J. J., Massie, J. D., Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*, 2 (3), 1244.
- Lovelock, C., Wirtz, J. (2011). *Service marketing, people, technology, strategy* (7th ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. (Kedua)*. Salemba Empat.
- Mabrur, A. K., Anwar, Ruma, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng. *JURNAL Bisnis, Manajemen dan Informatika (JBMI)*, 19 (2).
- Mahira, Hadi, P., Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonom*, 2, 1267 - 1283.

- Mar'ar , C. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek *Online* Gojek Di Surabaya.
- Masili, V., Lumanauw, B., Tielung, M. V. (2022, April). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal EMBA*, 10 (4), 44 - 55.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(5), 7-16.
- Putri, W., Hermawan, H., Izzudin, A. (2022). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Admistrasi dan Pelayanan Publik*, 9 (1).
- Riyanti. (2015). Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana di Kabupaten Sleman. *Ekonomika dan Bisnis*, 5, 1 - 16.
- Setyo, P. E. (2017, februari). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1, 755 - 764.
- Solikha, S., Suprpta, I. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Gojek). *Jurnal EKOBIS: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 10 (1).
- Suryani (2017 : 91). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik (2nd ed.)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., Diana, A. (2018). *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi.
- Wulandari, Z., Mulyati, A., Tjahjono, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada *Marketplace* Shopee). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 6 (1).