

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM Vol. 1, No. 2,* 46-55.
- Andriyani, M., & Ardianto, R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* , 133-140.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (October, 2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model) . *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* , 236.
- Badjamal, F. A., & Sakaria, M. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG KOPI CELEBEST DI KOTA PALU. *Jurnal Ekonomi Trend Vol. 09 No. 01*, 11-16.
- Brosnan, R., Anggraini, N. N., & Andika, A. W. (2021). PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA TOKO SEMADHI BIKE SHOP BLAHKIUH DI MASA PANDEMI CORONA (COVID-19) . *Jurnal EMAS*, 109-118.
- Chen, Y. H., Tseng, M. L., & Lin, R. J. (2011). Evaluating the customer perceptions on in-flight. *African Journal of Business Management*, 2854-2864.
- Chen, Y. -H., Tseng, M. L., & Lin, R. J. (2011). Evaluating the customer perceptions on in-flight. *African Journal of Business Management Vol. 5(7)*, 2855.
- Elva, Y., Jamhur, A. I., & Rahman, S. N. (2021). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Pustaka Data*, 8-12.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 267-268.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). PENGARUH PROSES DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL SANTIKA BANDUNG. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 128-140.
- Kojongian, V., Lapian, J., & Lumanauw, B. (2021). PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI COOL SUPERMARKET TOMOHON. *Jurnal EMBA*, 811-820.

- Kusumawati, D., & Saifudin. (2020). PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI SECARA ONLINE SAAT PANDEMI COVID-19 PADA MASYARAKAT MILLENIA DI JAWA TENGAH. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-13.
- Leninkumar, V. (2017). The Relationship between Customer Satisfaction and. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 450-465.
- Lestari , B., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 150-159.
- Lestari , D. I., & Hanum, Z. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Buah Naga di kebun Pak Ponidi. *Seminar Nasional Sains & Teknologi Informasi (SENSASI)*, 52-55.
- Marjun, & Faatihah, N. (2019). PENGARUH DI MENSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN CENTER RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUTAPURA. *Jurnal Ekonomi Trend Vol. 07 No. 01*, 12-18.
- Marlius, D. (2018). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA STIE “KBP”. *JURNAL IPTEK TERAPAN V12.i2* , (116-128).
- Martono, Arwin, Yuliana, Lisa, & Hutabarat, F. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Pengangkutan TS Medan. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI)* , 411 – 415.
- Miranti, R., & Amirulmukminin. (2020). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Bima. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 239-642.
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan Webqual. *Buletin Pos dan Telekomunikasi Vol. 14 No.1*, 51-64.
- Narimawati, U., Sarwono, J., Munandar, D., & Winanti, M. B. (2020). *Metode Penelitian dalam Implementasi Ragam Analisis, untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Ok, S., Suy, R., Chhay, L., & Choun, C. (2018). Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review . *Asian Themes in Social Sciences Research* , 23.
- Rizaldi, A., & Linasari, E. (2021). The Influence of Innovation Models, Micro Small and Medium Enterprises, and Development Strategies Towards Cooperatives in Industrial Era 4.0. *International Journal of Entrepreneurship & Technopreneur*, 53-60.
- Rusmiati, N. N., Sugiati, I. A., Purnami, A. S., & Amerta, I. S. (2020). The Effect of Brand Image and Country of Origin on Consumer Buying Interest: Case Study on Yamaha NMAX Motorcycle in Denpasar City. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 83-90.
- Sugiharto , A., & Darmawan, M. F. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JANJI JIWA COFFEE CITRA RAYA. *Jurnal PAPANUNG*, 24-32.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Supriyono. (2010). KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI DI SUB FORUM JUAL BELI. *Jurnal Riset Ekonomi & Bisnis*, 73 - 82.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION*, 261-270.
- Susilawati, E., & Dhaniawaty, R. P. (2019). PENGARUH ICT DAN PROMOSI ONLINE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PRODI SISTEM INFORMASI UNIKOM PENGGUNA ONLINE SHOP). *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 43-52.
- Syahputri, D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt.Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam. *Journal of Management Science (JMAS)*, 102-107.
- Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN PADA LOYALITAS KONSUMEN. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI* , 13-24.
- Ulkhag, M. M., & Barus, M. B. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT.

Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 61-67.

Valentino, O., & Suriyanto, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Inovasi Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Dulin Diluk. *Jurnal AKMAMI (Akutansi, Manajemen, Ekonomi,)* Vol. 3 No 1 , 87-96.

Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management* , 80.