

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdillah, F., & Hartono, H. (2020). Manajemen Pemasaran. Penerbit Andi.
- Adam, Muhammad. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta
- Al Idrus, S. (2021). Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2020). Marketing: An introduction (13th ed.). Pearson.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2021). Marketing: An Introduction (14th ed.).
Pearson.
- Firmansyah, A. (2019). Pemasaran produk dan merek: Planning & strategy. Qiara
Media.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2020). Basic Econometrics (6th ed.). McGraw-Hill
Education
- Hermanto. (2019). Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis. Jakarta: Penerbit
Salemba Empat.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran Dan
Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Lovelock, C., & Patterson, P. (2021). Services marketing: An Asia-Pacific and
Australian perspective (7th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). Services marketing: People, technology, strategy
(9th ed.). Pearson.
- Mukhtazar, M. (2020). Prosedur Penelitian Pendidikan. Absolute Media.

Rifa'I, M. (2023). Pemasaran Jasa: Kosnep dan Implementasi. Malang: UIN Maliki Press.

Sugiyono, S. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharyadi dan Purwanto. (2020). Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat.

Supranto, J & Nandan Limakrisna (2019). Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Surjono, W., Jusuf E., Suryana P. (2023). Strategi Untuk Meraih Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Bandung: Lekkass.

Syah, T.Y.R. (2020). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Penerbit In Media.

Syah, T.Y.R. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Tjiptono, F. (2021). Service management: Mewujudkan Layanan Prima (4th ed.). Andi Offset.

Wilson, A, Zeithaml, V.A. (2022). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (3rd ed). McGraw-Hill Education.

Jurnal

Adi, R. P. & Basuki, R. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8(8), 1-18.

Basuki, B., & Sorowutun, M. S. (2024). Kepuasan Pelanggan berdasarkan Biaya Pengiriman, Promosi, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Layanan. *MBIA*, 23(1), 105-121.

Efendi, N., Lubis, T. W. H., & Ginting, S. O. (2023). Pengaruh citra merek, promosi, kualitas pelayan dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi*, 28(2), 197-215.

Elizar, C., Indrawati, L., & Syah, T. Y. R. (2020). The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction and Patient Loyalty in Private Hospitals in East Jakarta. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(3), 1107-1114.

Fornell, C., Morgeson, F. V., & Hult, G. T. M. (2021). An Abnormally Abnormal Intra-year 2020: The 36th Annual Top Box Audible Vehicle Pipeline Metrics Data Study. *ACSI Commentary*.

Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Pada Masa Pandemi COVID-19. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 2101-2111.

Kusumawati, A., & Rahayu, K. S. (2020). Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada Industri Ritel di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 12(3), 145-160.

- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2021). Understanding Customer Experience Throughout The Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69-96.
- Maharani, A., & Yuliati, A. L. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional VI Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 1-10.
- Pratama, A., Sutrisno, B., & Wijaya, C. (2020). Analisis Konsistensi Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Persepsi Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 78-92.
- Pratiwi, D. N., Suharto, G. P., & Nugraha, A. K. (2021). Strategi Membangun Citra Merek yang Positif di Era Digital. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 9(1), 33-48.
- Putra, I. G. N. A. P., & Rahyuda, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Unud*, 9(4), 1518-1546.
- Rahman, M. S., Hossain, M. S., & Chowdhury, T. G. (2022). The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Logistics Industry: An Empirical Study In Bangladesh. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(5), 954-975.
- Singh, J., & Prashar, A. (2020). Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Banking Sector. *International Journal of Management*, 11(11), 1351-1359.

- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31-41.
- Susetyawati, S., Sumartik, S., & Hariani, L. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Miracle Aesthetic Clinic Malang. *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 12(1), 37-46.
- Sutrisna, E., & Putri, B. C. (2023). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada J&T Express Kota Batam. *Journal on Education*, 5(4), 13108-13118.
- Tiasanty, E., & Sitio, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Konsumen PT Sharp Electronics Indonesia di Wilayah Tangerang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(1), 115-126.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). Dimensi Kualitas Layanan dan Implikasinya terhadap Kepuasan Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 15(2), 203-220.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Widyastuti, S., & Santoso, B. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Konteks E-Commerce. *Jurnal Ekonomi dan*

Bisnis Digital, 5(1), 67-82. Anggitaningsih, R. (2023). Pengaruh Keramahan Karyawan, Pemahaman Tentang Produk, Dan Keragaman Item Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Alfamart Di Wilayah Kota Surabaya. *Reinforce: Journal of Sharia Management*, 2(1), 1-17.

Wulandari, A., Suharyono, S., & Sunarti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan JNE Cabang Kota Yogyakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 90(1), 72-80.

Website

Kompasiana.com. (2023, 13 November). Pentingnya Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Indonesia. Diakses pada 17 Juli 2024, dari https://www.kompasiana.com/yudhadwi5297/655179ec110fce3c8a3cf6c2/pentingnya-peningkatan-kualitas-layanan-publik-di-indonesia?page=2&page_images=1

Kajianpustaka.com. (2022, 10 November). Layanan Pelanggan – Pengertian, Aspek, Karakteristik, Indikator dan Manfaat. Diakses pada 18 Juli 2024, dari [Layanan Pelanggan - Pengertian, Aspek, Karakteristik, Indikator dan Manfaat \(kajianpustaka.com\)](#).

Mitracomm.com (2023, 24 Juli). Kualitas Layanan Adalah Indikator Penting untuk Keberhasilan Bisnis. Diakses pada 16 Juli 2024, dari <https://mitracomm.com/kualitas-layanan/>

Phintraco.com. (2023, 09 September). Layanan Pelanggan Adalah Cerminan Kualitas Layanan. Diakses pada 16 Juli 2024, dari <https://phintraco.com/layanan-pelanggan/>

Serupa.id. (2022, 11 Oktober). Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*): Pengertian, Manfaat, Dimensi, dsb. Diakses pada 17 Juli 2024, dari <https://serupa.id/kepuasan-pelanggan-customer-satisfaction-pengertian-manfaat-dimensi-dsb/>

Qiscus.com. (2022, 16 Februari). 5 Elemen Service Quality & Pentingnya Untuk Kepuasan Pelanggan. Diakses pada 8 Agustus 2024, dari <https://www.qiscus.com/id/blog/elemen-service-quality-dan-pentingnya-untuk-kepuasan-pelanggan/>

