

DAFTAR REFERENSI

- Aan Rahman, Puji Yuniarti, Dinda Aprilia. (2020). Analisisperan Kualitas Pelayanan Karyawan Rumah Makan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Setya Kuliner Mandiri Jagakarsa Jakarta Selatan. *VOL. 5. NO. 2 Februari 2020*, 5, 191-196.
- Al-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. J. M. S. L. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(12), 1413-1420.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services. Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Suroboyo Bus). *Jurnal Ilmiah MITSU (Media Informasi Teknik Sipil Universitas Wiraraja)*, 9(1), 47-56.
- Gajewska, T., Zimon, D., Kaczor, G., & Madził, P. (2019). The impact of the level of customer satisfaction on the quality of e-commerce services. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal TeknoIf ISSN 2338-2724*, 3(1).
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan Pelanggan Toko Online Yang Dipengaruhi Kualitas Produk Dan Layanan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 291-296..
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.

- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., & Dubois, B. (2016). *Marketing Management*, 15e édition. *New Jersey: Pearson Education*.
- Lupiyoadi, R., & Tjiptadi, A. P. (2016). Factors affecting the use of e-commerce in creative industries: Empirical evidences from SMES in Jabodetabek-Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(2), 143.
- Ornella, D. (2020). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode servqual dan kartersius pada rumah makan mak dower Rawamangun (Doctoral dissertation, Sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia Jakarta).
- Rinaldi, W. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kelolaan Mesin ATM. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 284-298.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.
- Sofar Silaen. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: IN MEDIA.
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taip, R. I. (2016). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan. *Vol 8, No 1*, 2-16
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, dan satisfaction*.
- Wibowo, R. A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Radna Andi Wibowo.
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11-17.