

DAFTAR PUSTAKA

- Adel, D., & Al-Eqab. (2013). *The Impact of IT Sophistications on the Perceived Usefulness of Accounting Information Characteristics among Jordanian Listed Companies Mahmoud Al-Eqab College of Bussiness Adminstration Prince Sultan University Riyadh , Kingdome of Saudi Arabia Dalia Ade. 4(3), 145–155.*
- Adi Wibowo, E., Resawati, R., Dwiyanisa, A., & Megawati, I. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Majalah Bisnis & IPTEK, 15(2), 144–155.* <https://doi.org/10.55208/bistek.v15i2.269>
- Al Nugraha, P. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Hotel (Studi Pada Hotel Bintang 3 “Arjuna” di Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB - Universitas Brawijaya, 5.*
- Alamsyah, Setiawan, & Febriana. (2019). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *JAM, 622–635.*
- Aria Mulyapradana, S.Psi., M. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganseha Medan, 1, 14–24.* <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Arianto Nurmin. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan. 21(8), 24–30.*
- Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip PEMASARAN. 1–63.*
- Asis, I. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang ParePare. *Tesis.*
- Azisyah, D. A. (2016). *Pengaruh Self Service Technology, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Di Surabaya.*
- Buchari, A. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.*
- Budiastari, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Citra Merek

- Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim Di Jakarta. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 87–106.
<https://doi.org/10.21009/jdmb.01.1.4>
- Daryanto, & Setiobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/203004/konsumen-dan-pelayanan-prima>
- Feigenbaum, A. V. (2013). *Total quality control* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Handayani, W. (2018). The Influence of Service Quality As A To Total of Quality Management (Study In Badan Pertanahan Nasional Office Yogyakarta). ... *on Technology, Education and Social Sciences ...*, 2018, 270–278.
<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/proictss/article/view/2221/1983>
- Handayani, & Yusuf. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan Pada Industri Pariwisata Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(2), 41–50.
- Helena, A. (2019). *Pada Hotel Bintang Mulia Jember The Effect of Service Quality and Usefulness of Information Technology on Customer Satisfaction in Hotel Bintang Mulia Jember SKRIPSI Oleh.*
- Hendra, T. (2017). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 129–141. <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i2.1694>
- Heriza, A. F., & Wartiningsih, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkom Witel Jakarta Selatan. *Epigram*, 12(2), 79–84. <https://doi.org/10.32722/epi.vol12.no.2.2015.pp>
- Intan Rurieta Anggarawati. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 40–49.
<https://doi.org/10.36418/jiss.v2i1.146>
- Istanti, A. (2015). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran XYZ di Surabaya*. Skripsi tidak di publikasikan untuk umum, Universitas Airlangga.
- Khan, L. M., & Ahmed, R. (2012). *A Comparative Study of Consumer Perception of Product Quality: Chinese versus Non-Chinese Products*. 2(2), 118–143.

- Kotler, Burton, Deans, Brown, & Armstrong. (2013). *Marketing* (R. Flemming (ed.); 9th ed.). Pearson Australia Group Pty Ltd. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=8TjiBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Kotler,+P.,+satisfaction&ots=jffvoMtc3&sig=gcNMhO1pIDqB5JleeGPU_mBlj_s&redir_esc=y#v=onepage&q=Kotler%2C P.%2C satisfaction&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=8TjiBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Kotler,+P.,+satisfaction&ots=jffvoMtc3&sig=gcNMhO1pIDqB5JleeGPU_mBlj_s&redir_esc=y#v=onepage&q=Kotler%2C%20P.%20satisfaction&f=false)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1. In *Manajemen Pemasaran* (Vol. 7, p. 1835).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *UCEM: Principles of Marketing, Global Edition* (p. 324). <https://ucem.vitalsource.com/#/books/9781292092492/cfi/26!/4/4@0.00:33.9>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management, Twelfth Edition*. In *Pearson Education, Inc.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kotler Philip., 2011. (2011). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*. In *Jakarta: Erlangga* (pp. 230–231).
- Kumar, A., & Suresh. (2006). *Production And Operations Management*. New Agg International (P) Limited. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=AHYBO5eRIzgC&oi=fnd&pg=PA3&dq=S.+Anil+Kumar,+N.+Suresh+\(2006\).+Production+And+Operations+Management&ots=nPOWUrZtVT&sig=G46yvV5eAyGO0erPxmtDOfEYk3E&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=AHYBO5eRIzgC&oi=fnd&pg=PA3&dq=S.+Anil+Kumar,+N.+Suresh+(2006).+Production+And+Operations+Management&ots=nPOWUrZtVT&sig=G46yvV5eAyGO0erPxmtDOfEYk3E&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Kusumasasti, I., & Hadiwidjojo, A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. *EKOBIS (Ekonomi Bisnis)*, 22(2), 123–129.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2013). *SERVICES MARKETING SEVENTH EDITION People, Technology, Strategy*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (tiga). Salemba Empat : Jakarta.,2014.
- Mahmud, A., Jusoff, K., & Hadijah, S. T. (2013). The effect of service quality and

- price on satisfaction and Loyalty of Customer of commercial flight service industry. *World Applied Sciences Journal*, 23(3), 354–359. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.23.03.13052>
- Manurung, A. (2022). *Regression and Extension Cross-section and time series data*.
- Marluthy, A., & Halilah, I. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1614>
- Mega, P. T., Erlangga, B., & Surabaya, D. I. (2015). *JEMI Vol 15/No 1/Juni/2015* 35. 15(1), 35–47.
- Moha, S., Loindong, S., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2016). *THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND FACILITIES*. 4(1), 575–584.
- Mullins, J. w, Orville, C., Jean- Claude, L., & Harper, W. B. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Mustofa, & Nafisah. (2015). The effect of service quality and customer satisfaction on company profitability in PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk.No Title. *IJBSM*, 10, 49–59.
- Nasution. (2001). *MANAJEMEN MUTU TERPADU: TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (1st ed.). <https://katalogdisarpuspematangsiantar.perpusnas.go.id/detail-opac?id=13327&tipe=koleksi>
- Nindiani, A., Hamsal, M., & Purba, H. H. (2018). *Product and Service Quality Analysis : An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Bakery*. 9(July), 95–103. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4257>
- Nurhadi. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. XYZ (Studi Kasus pada Konsumen Mobil Daihatsu)*. Skripsi tidak di publikasikan untuk umum, Universitas Kristen Petra.
- Nurhayati, & Anggraeni. (2020). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Word of Mouth in Islamic Banking. *Jurnal Ilmu Ekonomi*

Syariah, 12, 131–146.

Prasetya, A. Y. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Jakarta Pusat*. Skripsi tidak dipublikasikan untuk umum, Universitas Budi Luhur.

Produk, A. K., Dan, K. P., Yang, H., Kepuasan, M., Serta, K., Terhadap, D., Pelanggan, L., Moncrot, C., Good, C. V., & Tangerang, F. (2019). *JURNAL EKONOMI*. 1(3), 1–15.

Puspita, & Suryani. (2021). The Effect of Service Quality, Satisfaction and Trust on the Image of Go-Jek Services in Indonesia. *JMPJ*, 79–89.

Putra, K. A. G. K., & Seminari, N. K. (2020). Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kewajaran Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan the Old Champ Cafe. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(10), 3423. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i10.p01>

Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>

Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.

Ridlo, R., Rizqy, R., & Fathoni, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang)*. 2(2).

Riyanti. (2015). *Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Di Kabupaten Sleman*.

Rizal, F. (2022). Efek Lokasi, Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Nobel Management Review*, 3(2), 227–235. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i2.2934>

Rohani, R. (2022). Analisis Faktor yang mempengaruhi Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Warung Bebek Jaya Antika). *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(3),

733–740. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v5i4.2042>

- Rqdog, S., Rqr, V. D. U., & Sembiring, I. J. (2014). *KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN*. 15(1), 1–10.
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*.
- Supriyanto. (2004). *Pemberdayaan Teknologi Informasi untuk Keunggulan Bisnis --- Supriyanto*. 2, 99–112.
- Suto Bawono, A. W. (2018). Jurnal Suto Bawono Harga. *Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia*, 3(2), 20–34.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadapkepuasan Pasien(Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang)nalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–146.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran* (tujuh). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian* (A. Diana (ed.)). Andi Offset.
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/98983/pemasaran-jasa-prinsip-penerapan-penelitian.html>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4 (ed.)). Andi Offset.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206460/strategi-pemasaran>
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). *Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D ' Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*. 26(01), 105–122.
- Utami, A. tjahya, & Trenggana, A. F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel. *E-Proceeding of Management*, 3(1), 671–677.
- Wicaksono, B. S. (2015). Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan , Kepuasan Nasabah , Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(2), 1–10.
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma:*

- Jurnal Manajemen*, 7(1), 122. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>
- Wijayanti, & Nurfriyani. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan Di Industri Perhotelan Di Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 74(2), 66–75.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services Marketing* (3rd ed.). McGraw-Hill Education. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=GMsvEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Services+Marketing,+3rd+ed,+McGraw-Hill&ots=NHvD8Dx5wi&sig=eQVbPEvWoeVl0CNZBpk59Df6jZ8&redir_esc=y#v=onepage&q=Services Marketing%2C 3rd ed%2C McGraw-Hill&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=GMsvEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Services+Marketing,+3rd+ed,+McGraw-Hill&ots=NHvD8Dx5wi&sig=eQVbPEvWoeVl0CNZBpk59Df6jZ8&redir_esc=y#v=onepage&q=Services+Marketing%2C+3rd+ed%2C+McGraw-Hill&f=false)
- Wisnuwardhani, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kecil Menengah (UKM) Batik di Kota Yogyakarta*. skripsi tidak dipublikasikan untuk umum, Universitas Santa Dharma.
- Wulan, R. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. ABC (Persero) Cabang Jakarta*. skripsi tidak dipublikasikan untuk umum, Universitas Mercu Buana.