

## DAFTAR PUSTAKA

- ADDIN Mendeley Bibliography CSL\_BIBLIOGRAPHY Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Alam, S., & Mondal, M. (2018). Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model : A case study of railway slum , Khulna , Bangladesh. *Journal of Urban Management*, July, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Daga, R. (2017). Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan – Edisi 1. Penerbit Global Research and Consulting Institute.
- Daga, R. (2019). Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan – Edisi 2. Penerbit Global Research and Consulting Institute.
- Furadantin, R. (2018). Analisis data menggunakan aplikasi smartpls v. 3.2. 7 2018. *Jurnal manajemen*, 1(1), 1-18.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M., Anang (2019). Pemasaran Jasa – Edisi 1. Penerbit Cv Budi Utama.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Hasanuddin, M. R., Rachma, N., & Wahono, B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pada Pelanggan Kedai Kopi Mr Beard Coffee Jl, Saxophone No. 47 Tunggul Wulung Lowokwaru Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 9(11).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Pertama)*. Unitomo Press.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.

<https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>

Putra, H. U., & Antonio, F. (2021). Antecedents of E-Service Quality, Customer Satisfaction and Trust which Affects Customer Intention. *Jurnal Mantik*, 5(2), 1104-1112.

Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djpp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>

Santoso, S. B., Santoso, H. B., & Komari, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PLN Rayon Kediri Kota (Studi Kasus Pembayaran Rekening Listrik Di PLN Rayon Kediri Kota). *JURMATIS: Jurnal Manajemen Teknologi dan Teknik Industri*, 1(2), 96-110.

Setiawan, E. B. (2021). How To Build Customer Loyalty: Through Customer Experience, Perceived Price, And Customer Satisfaction. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(4), 1546-1554.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta. Bandung

Susanti, N., & Jasmani, J. (2020). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok. *Jurnal Office*, 5(2), 75-84.

Tanady, E. S., & Fuad, M. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 9(2).

Tjiptono, F., & Candra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction – Edisi 5*. Penerbit ANDI.

Urbayani, J. M. S. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Sistem Pembayaran Netflix. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 21(2), 56-66.

Wijaya. (2016). *Manajemen Kualitas Kualitas Jasa*. Penerbit Duta Media Publishing.