

## DAFTAR PUSTAKA

- A Apriliana (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nsantara. *Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2, Desember 2022*.  
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Agussalim, M., & Ali, H. (2017). Model Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya Jakarta. *Jurnal Manajemen, 21(3)*, 317-335.  
<https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.254>
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha, 15(2)*.  
<https://doi.org/10.28932/jmm.v15i2.18>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 3(1)*, 211-224.  
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Darmawan, R. D. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Shop and Drive di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).  
<http://eprints.perbanas.ac.id/id/eprint/6860>
- Deviana, D. (2021). *Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality (Studi Kasus di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).  
<https://journal.umg.ac.id/index.php/jre/article/view/2281/1416>
- Dwi Harum P. S. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung terhadap Loyalitas Mahasiswa Kuliah di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI Vol. 1. No. 2 (2021)*. 417. DOI:  
<https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i2.747>
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review, 11(3)*, 262-267.  
<https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284>

- Ekonomi, J., Syariah, B., Naliyah Syahfitri, M., & Kusnanto, D. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal: Studi Kasus Indihome di Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i2.567>
- Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 152–159. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP
- Handoko, B. (2017). Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61-72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hardiyati, R., & KHASANAH, I. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan (villa) agrowisata kebun teh pagilaran* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO). <http://eprints.undip.ac.id/23450/>
- Hasan, Hasan. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang." *Akses*, vol. 1, no. 1, 2006, doi: 10.31942/akses.v1i1.445
- Iffan, M., Santy, R., & Radaswara, R. (2018). PENGARUH PROSES DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HOTEL SANTIKA BANDUNG. *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(2), 127-140. <https://doi.org/10.34010/jurisma.v8i2.1003>
- JNT Cargo Indonesia Tahun 2015. Diakses dari [www.jntcargo.id](http://www.jntcargo.id)
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 9(2), 167-177. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Naibaho, U. A., Akbar, H., & Hadibrata, B. (n.d.). DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK (LITERATURE REVIEW STRATEGIC MARKETING MANAGEMENT). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>
- Putri. (2020). dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru”.

<https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/panoramanusantara/article/view/2281>

- Ramadhini, N. S. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang Sicepat Halu Di Jakarta* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta). <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/7345>
- Sabrina, E., & Yudhi Koesworodjati, S. E. (2023). *PENGARUH IKLAN DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG JASA TRANSPORTASI (Survey Pada Penumpang Kereta Api Serayu Daerah Operasional 2 Bandung)* (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan Bandung). <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/66220>
- Sudirman, R., & Firdaus, T. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan D'dhave Hotel Purus Padang. *Matua Jurnal*, 4(1), 201-214. <https://ejournal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/514>
- Sugiyono. (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung, 2019
- Syarif, A., & Widodo, A. (2020). ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER SATISFACTION USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) IN WORKSHOP AUTO2000 ASIA AFRIKA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 685-701. <https://doi.org/10.31955/mea.v4i3.444>
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/3280/1109>