

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST*. Pasuruan: CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Ajija, Shochrul Rohmatul, dkk. 2011. Cara Cerdas Menguasai Eviews. Jakarta: Salemba Empat.
- Alwie, A. F., Hendriani, S., & Josua, F. (2019). The Effect of E-Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty of Traveloka in Pekanbaru. *IJEBA: International Journal of Economics, Business, and Applications*, 2(1), 9-22.
- Buttle, F. and Ang, L. (2004). ROI on CRM: a customer journey approach. www.crmsearch.com/crm-failures.php (Accessed 24 April 2014).
- Deshpandé, R. and Webster, Jr, F.E. (1989). Organizational culture and marketing: defining the research agenda. *Journal of Marketing*, 53(January), 3–15.
- Diana, P. A., & Santoso, B. H. (2016). Pe Ngaruh Perputaran Kas, Piutang, Persediaan Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Semen Di Bei. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).
- Didin Fatihudin & Anang Firmansyah, PEMASARAN JASA (Strategi, Mengukur Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan) (Yogyakarta: Deepublish, 2019).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *PEMASARAN JASA Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan* . Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). Pengantar Manajemen. Deepublish.
- Fatihudin, D. & A., & Firmansyah. (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/6311/1/txyPDwAAQBAJ.pdf>
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). Pengantar Manajemen. Deepublish.
- Firmansyah, M. Anang (2018) Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran), Yogyakarta. Penerbit: Deepublish.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C & Lauren K Wright. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia
- Misrawati, M., & Suryana, D. (2022). Bahan ajar matematika berbasis model pembelajaran tematik terhadap kemampuan berhitung anak usia dini. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6(1), 298-306.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Ngatno. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Semarang: EF Press Digimedia.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry (PZB) model of service quality 193.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumers' perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 22–37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–32.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801-1812.
- Septiani, R. (2020). PENGARUH E-SERVICE QUALITY, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Gojek di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(02), 98-108.

- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., (2014) *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset
- Yadi, Eko Supri. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Family Fitness Di Samarinda. Vol. 3, no. 1: hal. 217230.
- Yulianto, K. I., Rahmadi, Z. T., & Santoso, A. (2023). Peran Struktur Modal Dalam Meningkatkan Profitabilitas. *POINT: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 5(1), 45-58.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 8th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2023.