

DAFTAR PUSTAKA

- Ainassyifa, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, *Perceived Value*, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa Pengiriman. *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management (IJEBAAM)*, 1(6), 99–115.
- Ali, M. (2021). Measuring Service Quality in the Digital Age. *Journal of Business & Management*, 14(2), 112-125.
- Amanda, A. M. (2022). Pengaruh Tarif Premi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah Pada PT *Sunlife Financial* Syariah Cabang Bandar Lampung. (Disertasi Doktor, UIN Raden Intan Lampung).
- Arifah, U. N. (2022). Penerapan *Service Excellent Dan Service Quality* Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT Tourezia Cakra Inspira.
- Damaryanti, F., Thalib, S., & Miranda, A. (2022). Pengaruh *brand image* dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderating. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 2(2), 50-62.
- Darianto, D. (2022). *E-Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan Sebagai Variabel *Intervening Trust*, Citra Merek dan Kontrol Keperilakuan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi Perguruan Tinggi Swasta di Kabupaten Lamongan. (Disertasi Doktor, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS".
- Ghozali, I (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBMSPSS23 (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haris, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 334–348.

- Hassan, R., Patel, N., & Singh, P. (2022). Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction: A Review. *International Journal of Marketing Studies*, 18(3), 75-89
- Homburg, C., Jozić, D., & Kuehnl, C. (2020). Customer Experience Management: Toward Implementing an Evolving Marketing Concept. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(3), 377-398.
- Laurentius, J. F. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi. (Disertasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Moha, S. W. A., Tuli, H., & Taruh, V. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Online Maxim* di Kota Gorontalo. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 3(1), 66–79.
- Mohamad, M., Modding, B., Gani, A., & Semmaila, B. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Layanan Internet di Masa Pandemi, Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening*. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(1), 1–15.
- Oliver, R. L. (2019). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. *Routledge*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putri Royani, P. R. (2022). Pengaruh Responsif Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sari Indah di Merlung Jambi. (Disertasi Doktor, Universitas Batanghari).
- Putri, I. R. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian *Belfoods* Cabang Palembang Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus PT. Mitra Mas Niaga Palembang). (Disertasi Doktor, STEBIS Indo Global Mandiri).
- Rahman, A., & Sulaiman, H. (2023). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty. *Global Business Review*, 22(1), 33-47.

- Rojie, S. M., & Jaya, F. P. (2022). *Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction on CV. Tiga Bersaudara Sejahtera*. *Hut Publication Business and Management*, 2(1), 12-26.
- Salsabila, K. Q. A., & Sari, D. (2022). Pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada layanan *ShopeeFood*. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 265-272.
- Sapira, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sinar Mitra Sepadan *Finance* Cabang Palembang. (Disertasi Doktor, Universitas Tridinanti Palembang).
- Siarmasa, A., Tjokro, C. I., Saleky, S. R. J., Gomies, S., & Nahuway, V. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 2076.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan loyal. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(1), 216-237.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. *McGraw-Hill Education*.