

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Cahya Lestari, Sri Andayani, U. C. N. (20 C.E.). Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Jasa Pengiriman Barang di J&T Express dan JNE di Surabaya. *Dinamika Administrasi Bisnis*.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2022). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Excellent*. <https://doi.org/10.36587/exc.v9i1.1233>
- Hygia Altonie, Lelo Sintani, Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340–362. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Cok Di Solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>

- Okte Asmira, D., Hanna Ester Kalangi, M., & Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya Jl Perak Barat, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa freight forwarding pt. Bangun cipta bersama surabaya. 1–17.
- 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>
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2012). Pemasaran Strategik. *Pemasaran Strategik*, January 2013.
- HERLAMBANG, Alfian Sulisty; KOMARA, Edi. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 2021, 7.2: 56-64.

- Okta Asmira, Dewi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Freight Forwarding PT. Bangun Cipta Bersama. Diss. STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya, 2022.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko. we. cok di solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1-13
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2022). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Excellent*, 9(1), 7-18.
- Siswadi, Fery, Muharam Hari, and Hannan Sufrin. "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan." *Jurnal Pustakawan Indonesia* 18.1 (2019): 42-53.
- Nurlinda, EKA Bertuah, R Setiyati. (2018). ekonomi & Bisnis, 2014 Consumer Preferences Model In Offline And Online Shopping Behaviour On Retail Business. *International Conference On Governance And Accountability (ICGA)*, 16.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.

Ladhari, R., Souiden, N., & Choi, K. (2020). Culture change and marketing strategy: Implementing a strategic framework for the culture change process. *Journal of Service Research*, 23(2), 145-158.