

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. F. R., dan YOESTINI, Y. (2012). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Ahmed, S., Al Asheq, A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., dan Mostofa, M. G. (2023). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *TQM Journal*, 35(2), 519–539. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0158>
- Amrullah, A., Siburian, P. S., dan Zainurossalamia, S. (2016). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian sepeda motor honda. *Kinerja*, 13(2), 99–118.
- Arie, D. (2016). *Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah (Studi pada Masyarakat Muslim di Kelurahan Mangga Besar Kota Prabumulih)*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Atmojo, A. P., dan YOESTINI, Y. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BNI Syariah Cabang Semarang)*. UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., dan Yirsaw, B. G. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00287-y>
- Budiono, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di rumah makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan dimasa pandemi COVID-19. *SEGMENT Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 223–247.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Dio, M. (2019). *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Kawasaki Ninja 250CC (Studi Kasus Dealer PT. Surapita Unitrans Lumajang)*.
- Dian, I., dan Rubbiah Adawiyah, S. (2020). The Effect of Convenience and Trusturchase Decision and Its Impact to Customer Satisfaction. *International of Business and Economics Research*, 9(4), 269. [s://doi.org/10.11648/j.ijber.20200904.23](https://doi.org/10.11648/j.ijber.20200904.23)
- Cao, C., Chen, Z., Chen, W., Ni, L., Ji, Z., dan Gan, J. (2020). Using



mixed methods to design service quality evaluation indicator system of railway container multimodal transport. *Science Progress*, 103(1), 0036850419890491.

Firdaus, M. F., dan Himawati, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee Di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216–230. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5259>

Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.

Gusfei, A. D., dan Pradana, M. (2022). The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Mobile Payment Application E-Customer Loyalty Through E-Customer Satisfaction as Intervening Variable. *Resmilitaris*, 12(2), 166–180.

Harjati, L., dan Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.

Harmoko, M. P., Kilwalaga, I., Pd, S. P. I. M., Asnah, S. P., Rahmi, S., Adoe, V. S., SP, M. M., Dyanasari, I., dan Arina, F. (2022). *Buku ajar metodologi penelitian*. Feniks Muda Sejahtera.

Harris, L. C., Kotler, P., Armstrong, G., dan He, H. (2020). *Principles of marketing*. Pearson.

Hermawan, H. (2015). Analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan, kepuasan dan loyalitas konsumen dalam pembelian roti ceria di Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 1(2).

Himawati, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216–230.

Huang, P.-L., Lee, B. C. Y., dan Chen, C.-C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13–14), 1449–1465.

Huda, A. S., dan Farida, I. (2014). Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Toko Elektronik di Pati. *UDiNus Repository*.

Ibrahim, M., dan Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan is (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.

2. N., dan Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan abah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial*



Humaniora, 6(1), 54–57.

Irmadhani, I. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 1(3).

Jahan, N., dan Shahria, G. (2022). Factors effecting customer satisfaction of mobile banking in Bangladesh: a study on young users' perspective. *South Asian Journal of Marketing*, 3(1), 60–76. <https://doi.org/10.1108/sajm-02-2021-0018>

Kasmir. (2011). *Etika customer service*. PT RajaGrafindo Persada.

Komalig, A. L. (2013). Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Debitor Pada PT. Bank Sulut Cabang Calaca Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).

Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). Principles Of Marketing Kotler 14th Edition Pearson. *Pearson Education Limited, Essex, England*.

Kotler, Philip, dan Keller, K. L. (2012). *Marketing management 14th edition*. Pearson education.

Kotler, Philip, Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., dan Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson London.

Kurniawan, A. (2023). Pengaruh Variabel Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Dompot Digital. *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management*, 01(03), 71–84.

Kurniawan, M. H. (2019). *Analisis Metode Penetapan Harga Pada Komoditi Karet terhadap Kesejahteraan Petani Karet Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Petani Karet Di Desa Kemalo Abung)*. UIN Raden Intan Lampung.

Lutfiana, A. A., Saryadi, S., dan Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua (Studi Pada Konsumen Aqua yang Berdomisili di Perumahan Puri Anjasmoro). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 61–72.

Lutfiana, K. (2023). *Pengaruh Brand Image Dan Harga Pada Thriftshop (Pakaian Bekas Branded) Terhadap Minat Beli Konsumen Dalam Perspektif Bisnis Syariah (Studi Pada Konsumen Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)*. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.



..., F. (2013). Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).

F., dan Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi

Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 201–202.

Mittal, V., Han, K., Frennea, C., Blut, M., Shaik, M., Bosukonda, N., dan Sridhar, S. (2023). Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial performance: what 40 years of research tells us. *Marketing Letters*, 34(2), 171–187. <https://doi.org/10.1007/s11002-023-09671-w>

Ningtyas, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Murabahah Pada BMT Agritama Srengat Blitar*. IAIN Kediri.

Nisak, C., dan Lubis, N. (2016). Pengaruh Harga, Keragaman Model Produk, Kualitas Informasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online pada Toko Tas Online Sabilla Store. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(3), 309–320.

Nugroho, M. R. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan Customer service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction on Decisions. *Journal of Marketing Research*, 26(4), 1–37.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Pardede, R., dan Haryadi, T. Y. (2017). Pengaruh persepsi harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen. *Journal of Business & Applied Management*, 10(1).

Poerwadarminta, T. W. (1996). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta: Balai Pustaka*.

Pramesti, G. (2016). *Statistika lengkap secara teori dan aplikasi dengan SPSS 23*. Elex Media Komputindo.

Pranidana, S. A., dan Mudiantono, M. (2011). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah bank BCA untuk menggunakan klik-BCA*. Universitas Diponegoro.

Prihastono, E. (2012). Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Dinamika Teknik Industri*.

Purwanto, Edi. 2003. Pengaruh pengorganisasian Teks Bidang Studi Geografi Model Beck and McKeown Kemampuan Membaca dan Gaya Belajar Terhadap Perolehan Belajar Membaca Siswa SLTP (Disertasi). Malang: Universitas Negeri Malang.



..., dan Saputri, M. E. (2023). The Effect Of E-Service Quality And E-Trust Customer Satisfaction Through Shopee Food Features At MSMES Bandung. *Jurnal Ekonomi*, 12(03), 2023.

Putri, D. M. S. (2019). *Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surabaya-Tanjung Perak*. STIE Perbanas Surabaya.

Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.

Rahayuningsih, S. S. R. I. (2018). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Organisasi Kemahasiswaan (Ormawa) Dengan Minat Terhadap Organisasi Kemahasiswaan (Ormawa) Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik*. Universitas Muhammadiyah Gresik.

Ratnasari, Y. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Muzaki di Lembaga Amil Zakat Infak dan Sedekah Nahdhatul Ulama (LAZISNU) Nganjuk*. IAIN Kediri.

Rodiah, S. R., dan Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*, 1(2), 66–80.

Rostini, R., Nursyam, N., dan Maulida, N. I. (2021). Service Quality And Service User Satisfaction At PT. Pelabuhan Indonesia IV, Makassar Container Terminal Branch. *Economy Deposit Journal (E-DJ)*.

Sari, R. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas, Brand Image dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Alat Eletronik Rumah Tangga di Kecamatan Natal Kabupaten Mandailing Natal dalam Konsep Ekonomi Islam. *JOVISHE: Journal of Visionary Sharia Economy*, 1(2), 88–97.

Siregar, N. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli konsumen dalam menggunakan indihome sebagai penyedia jasa internet di kota medan (studi kasus kantor plaza telkomcabang iskandar muda no. 35 medan baru). *Jumant*, 7(1), 65–76.

Solikhah, M., Astuti, P., dan Paramitha, D. A. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi wirausahawan terhadap pentingnya pembukuan dan laporan keuangan. *JAE (Jurnal Akuntansi & Ekonomi)*, 2(1), 12–21.

Sridayanti Banjarnahor, K., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(3), 192–203. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Sucipto, S. (2020). *Strategi Pemasaran Toko Bangunan Pasar Tradisional ghadapi Toko Bangunan Pasar Modern (Studi Kasus Pada Toko gunan UD Semangat Baru, Kec Labuapi, Kab Lombok Barat Tahun 2020)*. Universitas_Muhammadiyah_Mataram.



in, U., Fachrodji, A., Nursal, A., Nugroho, A., Nurzal, E. R., Setiadi, I. A.,

dan Alamsyah, Z. (2010). *Pemasaran Strategik: Perspektif Value-Based Marketing & Pengukuran Kinerja*. IPB Press.

Surjono, W., dan Firdaus, N. R. (2017). Pengaruh Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Terhadap Akuntabilitas Laporan Keuangan Pada Satuan Kerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Sistem Akuntansi Pemerintahan adalah Pemerintahan Berbasis Akrua dilakukan dilandasi oleh Kerangka Konseptual Akrua dan. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 5(1), 1357–1368.

Suwarsito, S., dan Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35.

Tambunan, D. S., Wijaksana, T. I., Sos, S., Si, M., Bisnis, P. A., (2019). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Terhadap Brand Awareness Pada OVO. *Integrated Marketing Communication*, 6(1), 1178–1184.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa–Prinsip. *Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset*, Yogyakarta.

Tjiptono, F. (2017). *Service, Quality, And Satisfaction*.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.

Tran, V. D., dan Le, N. M. T. (2020). Impact of service quality and perceived value on customer satisfaction and behavioral intentions: Evidence from convenience stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 517–526.
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.517>

Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., dan Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(August), 102721.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>

Wahyudi, R., dan Astuti, E. S. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(2).

Wirtz, J., dan Lovelock, C. (2016). Service marketing communications. *World Scientific Book Chapters*, 210–264.

Wirtz, J., dan Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.



), G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Pada Merek Kartu Halo Di Bandar Lampung. Universitas Lampung.

V. A. (1988). Antithymocyte globulin reacts with many normal human cell

types. *Blood*, 62(5), 1047–1054.
<https://doi.org/10.1182/blood.v62.5.1047.1047>



Optimized using
trial version
www.balesio.com



Optimized using
trial version
www.balesio.com