

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. Hal 10-11.
- Adrianus, Yulio. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Distribusi Produk Dua Kelinci Dengan Metode *Physical Distribution Service Quality* dan *Potential Gain Customer Value* di PT. Hasil Tunas Cemerlang*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Arifin, Zaenal. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan *Online* Menggunakan Metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* Pada Traveloka*. Skripsi. Universitas Jember.
- Apriyanto, Dhidik. (2016). *Pengukuran Kinerja Puskesmas Dalam Rangka Peningkatan Layanan Kesehatan*. *Jurnal Ilmu Sosial*. 15(2), page 121-136.
- Deo, Pondaag G. E. (2017). *Analisis Kualitas Layanan Lazada dengan Menggunakan Metode *E-Servqual* dan IPA*. *Journal of Accounting and Business Studies*. 2(1), page 1-19
- Hasby, Nurdalilah. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Juariah. (2017). *Sikap dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian *Online* di Sungai Lilinmusi Banyuasin*. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 6(2), page 164-174.

- Khusaini, Ahmad. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Panasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Maholtra, A. (2005). *E-S-Qual: A multiple item scale for assessing electronic service quality*. Journal of Service Research, 7(3), page 213-233.
- Puspitasari, Martha. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Gas LPG Industri Pada PT Jaya Gas Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Servqual*. Skripsi. STMIKA Nusa Mandiri.
- Rabiqy, Yohandes. (2017). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel di Banda Aceh. Jurnal Bisni dan Kajian Startegi Manajemen, 1(1), page 53-63.
- Rahmatin, Alfiani. (2021). Studi Pengaruh Variabel *E-Service Quality* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan *E-Commerce* Tokopedia. Skripsi. UPN "Veteran" Jawa Timur.
- Setiono, Hermawan. (2007). Pengaruh kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen. Skripsi. Universitas Sanata Dharma.
- Tjiptono, Fandy. (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa edisi pertama. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.

- Triswandari, Uchik. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) rayon Makassar Timur. Skripsi. Universitas Hasanudding Makassar.
- Widyanita, Fika Ayu. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa FE UII Pengguna Shopee. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Yulianti, Yuyu. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan GAP Analisis dan IPA Pada Program Studi pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2009). *Service Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4<sup>th</sup> edition.* International Edition. Singapore: McGraw-hill.