

DAFTAR PUSTAKA

- Adut, F. A., & Ramadhan, V. P. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Brimo Menggunakan Model E-Service Quality. *J-Intech*, 219-227.
- Arli, D. (2024). *The impact of SERVQUAL on consumers' satisfaction and loyalty in delivery services* (artikel kajian empiris dan pembahasan relasi SERVQUAL ke kepuasan).
- Asakdiyah, S., Hakiki, R., & Tunjungsari, H. K. (2023). Kepuasan Pelanggan di Era Digital. *eprints. Uad*, 1-68.
- Azizah, F. N., Puspakaritas, F. N., Pramesti, V. A., Putri, Y. A. S., & Azizah, N. (2021). Pengaruh kualitas layanan e-commerce shopee terhadap loyalitas pengguna shopee. *Jurnal Analitika Bisnis, Ekonomi, Sosial Dan Politik*, 1(01), 56-67.
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M.,
- Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259–275. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001>
- Cong, L. C., & Thu, D. A. (2021). The competitiveness of small and medium enterprises in the tourism sector: the role of leadership competencies. *Journal of Economics and Development*, 23(3), 299–316. <https://doi.org/10.1108/jed-06-2020-0080>
- Danisa, S. P., & Muthohar, M. (2023). Analisis Strategi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dalam Pembelian suku cadang pada PT Trakindo Utama Cabang BSD. *Journal Arimbi*, 297- 308.
- Esmailpour, J. (2020). *Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study*. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.10.020>
- Halim, Y., Salem, K., Tawfik, H., & Maree, A. (2025). *Service quality as a driver of customer satisfaction and purchase intentions: a mixed-methods longitudinal study of the Egyptian Post Office (2013–2023)*. *Future Business Journal*, 11, Article 246.
- Hidayat, P. S., & Nasution, M. I. (2024). Pengaruh Kinerja Situs Web Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di E Commerce. *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 14-25.
- Januar, J., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Pentingnya Feedback (Umpan Balik) Konstruktif Di Dalam Lingkungan Kerja. *eBisnis Manajemen*, 147- 159.
- Kim, G. S., Lee, S. W., Kim, C. S., & Seo, Y. J. (2020). Evaluation of logistics service for

- multimodal transport via the Trans-Siberian railway: A perspective of shippers in South Korea. *Journal of International Logistics and Trade*, 18(4), 169–180. <https://doi.org/10.24006/JILT.2020.18.4.169>
- Koshksaray, A. A., Quach, S., Trinh, G., Keivani, S. B., & Thaichon, P. (2023). Brand competitiveness antecedents: The interaction effects of marketing and R&D expenditure. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 75(August), 103532. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103532>
- Mahadi, M. (2024). Integrating SERVQUAL and IPA models to assess service quality in the logistics industry. *International Journal of Logistics and Operations Management*, 12(1), 21–35.
- Marpaung, M. V., & Saputri, M. E. (2021). PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE KOPI MASSA KOK TONG LIM MING TEBING TINGGI. *Jurnal Ilmiah MEA*, 355-361.
- No, P. V., Sofwan, R. D., Mansur, A., & Widodo, I. D. (2019). Machine Translated by Google Analysis of Consumer Satisfaction Using the Modified Servqual Method (Case Study At Waroeng Special Sambal Ss) Machine Translated by Google. 3(2), 21–30.
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK PERKREDITAN RAKYAT MUHADI SETIA BUDI (BPR MSB) KABUPATEN BREBES. *Jurnal Investasi*, 143-154.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Ejournal.stiedewantara*, 69-82.
- Rukmiadim, D. M., Safvitri, C., & Anshori, M. I. (2024). Pentingnya Corporate Culture untuk Mencapai Goals Perusahaan (studi kasus PT. Pelindo Marine Service). *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 41- 48.
- Saleem, M. A., Afzal, H., Ahmad, F., Ismail, H., & Nguyen, N. (2023). An exploration and importance-performance analysis of bus rapid transit systems' service quality attributes: Evidence from an emerging economy. *Transport Policy*, 141(July), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.07.010>
- Samsir, N. (2020). PENGARUH KEANDALAN DAN DAYA TANGGAP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA JASA DI MAHAKARYA PHOTOGRAPHY. *eprints,unm*.
- Setiadi, S., Maulana, R., & Ali, F. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN

DAYA SAING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. HANLI
DIGITAL FOCUS KOTA SUKABUM.

Jurnal ekonomak , 20-28.

Sibagariang, Y. A., & Tambunan, K. (2024). Peran Customer Service (CS) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank Sumut Cabang Syariah Sibolga. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 198-207.

Solihin, D., & Pamulang, U. (2023). Buku Service Pemasaran (Issue March).

Tampanguma, I. K., Kalangi, J., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *ejournal unsrat*, 7-12.

Tania, & Raymond. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EKSPEDISI LION PARCEL DI BATAM. *Ejournal.upbatam*.

Wicaksono, A. G., & Darajat, T. M. (2011). MEDIA INTERAKTIF SEBAGAI PENDUKUNG PROMOSI AIRPORTEVE AEROVERTISING . *ejurnal.esaunggul*.

Wulandari , T. (2023). Model Kualitas Pelayanan Instruktur Pada Peserta Pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Semarang. *USM*.

Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.370>