

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, W., Budiarti, L., & Hadi, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan digital marketing terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan jasa ekspedisi di PT Pos Indonesia (Malang). *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Andiani, R., & Pratiwi, D. (2023). Pengaruh promosi digital terhadap minat beli konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Indonesia*, 145-155.
- Azizatusholihah, S., & Syahlani, S. (2023). Revisit Intention dalam Industri Modern: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, Suasana, dan Lokasi pada Restoran Berkonsep Santap Sepuasnya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Dewi, A., & Anwar, S. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan reputasi terhadap keputusan menggunakan jasa. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 55-68.
- Dewi, K. I., & Yulianthini. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*.
- Fitriani, A., & Yusuf, M. (2022). Strategi pemasaran jasa dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 134-145.
- Fitriani, N., & Putra, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 134-145.
- Hidayat, A., & Setyawan, D. (2022). Efektivitas saluran distribusi dalam meningkatkan kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 34-42.
- Hidayat, R., & Putri, A. (2021). Pengaruh reliability dan responsiveness terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 145-156.
- Kurniawan, J., Then, J., Wang, D., & Wibowo, S. (2024). The Influence of Food Qualify, Ambiance Condition, and Service Quality on Customer Satisfaction at 5 Star Restaurant and Bar. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 12-19.
- Lestari, D., & Nugroho, S. (2023). Penerapan teknologi layanan dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 22-34.

- Lihawa, N., & Tunjungsari, H. (2023). Customer loyalty pada industri penyedia layanan internet seluler di Jakarta: Customer satisfaction sebagai mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 826-837.
- Nurhadi, A. (2021). Persepsi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap loyalty pelanggan pada industri jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 150-164.
- Pradana, A., & Wicaksono, H. (2020). Pengaruh interaksi layanan terhadap kualitas pelayanan pada sektor jasa. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 67-76.
- Primastika, E., & Rusdianto, R. (2024). Strategi pemasaran dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Bank BJB. *Jurnal Rimba Riset Ilmu Manajemen*.
- Putra, A., & Lestari, M. (2023). Pengaruh kualitas produk dan inovasi terhadap keputusan pembelian konsumen. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Indonesia*, 44-56.
- Putri, A., & Kurniawan, H. (2020). Optimalisasi proses penjualan dalam meningkatkan kinerja pemasaran UMKM. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 210-220.
- Putri, M., & Lestari, S. (2023). Pengaruh nilai layanan dan kualitas interaksi terhadap loyalitas pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 45-57.
- Rahmadani, S., & R, P. (2022). Analisis kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan pada sektor jasa. *Jurnal Administrasi dan Bisnis Indonesia*, 55-66.
- Rahman, F., & Dewi, S. (2022). Analisis daya tanggap dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 55-66.
- Rahmat, S., & Lestari, D. (2022). Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor jasa. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 77-90.
- Rahmawati, N., & Kurniawan, D. (2023). Strategi pemasaran jasa berbasis pengalaman pelanggan pada era digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 101-115.
- Ramadhan, F., & Hidayat, R. (2022). Analisis kepuasan pelanggan dan loyalitas pada perusahaan jasa di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Terapan*, 85-97.

- Safitri, N., & Rahayu, T. (2023). Pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 12-25.
- Sari, N., & Maulana, D. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan dalam pemasaran jasa. *Jurnal Administrasi dan Bisnis Indonesia*, 77-89.
- Sari, W., & Nugroho, A. (2021). Peran layanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan di industri retail. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 55-67.
- Soerjanto, S., Priyanto, P., & Rahayu, N. (2024). Increase Restaurant Customer Loyalty Through Service Quality With Customer Satisfaction as a Mediating Variable. *Jurnal Kepariwisata*, 67-77.
- Suryani, T., & Hartono, J. (2021). Karakteristik jasa dan implikasinya terhadap manajemen kualitas layanan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis Kontemporer*, 201-210.
- Suwarno, A., & Rahayu, S. (2021). Strategi penciptaan permintaan melalui pendekatan pemasaran terpadu. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 55-67.
- Wibowo, T., & Handayani, R. (2022). Analisis strategi pemasaran berdasarkan kategori produk konsumen dan industri di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 55-67.