

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa pelanggan* Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Soewito, S., Hainun, H., Nurdiawansyah, N., Khairudin, Kpelangganand Amna, L.S., 2023pelangganStrategi Meningkatkan Kepercayaan Publik di Indonesia: Peran Good Governance dan E-GovernmentJurnal Akuntansi Dan Keuangan, 14(1), pp.101-110.
- Ricky, R. and Rahimallah, M.T.A., 2022. KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK: HOLISTIKASI DAN AKSELERASI GOOD GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), pp.62-75.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta
- Azuar Juliandi, dkk, 2015, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit UMSU Press, Medan.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM *Kualitatif* (Pertama). Graha
- Haryanti, N. and Baqi, D.A., 2019. Strategi service quality sebagai media dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), pp.101-128.
- Idham Cholid. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan . (Studi Kasus pada Tiket Garuda di PT. Totogasono Sekawan Samarinda tahun 2016). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Vol.12. No.1.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Surianto Rustan. 2010. *Font & Tipografi*. Jakarta. PT. Gramedia pustaka utama.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. 2011. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media. _____,
- Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Yamit,
- Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yazid, (2008), *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Kotler dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas, jilid 1, Penerbit Erlangga.
- _____, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas, jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Siti Maryam, N., 2017. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*,
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Surianto Rustan. 2010. *Font & Tipografi*. Jakarta. PT. Gramedia pustaka utama.
- Putri, Y.L. and Utomo, H., 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Studi persepsi pada pelanggan dian comp ambarawa). *Among Makarti*, 10(1).
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2013, *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- _____, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, PenerbitSalemba Empat, Jakarta.
- _____, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua, PenerbitSalemba Empat, Jakarta

Sugiyono , 2012, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam belas, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

_____, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ketujuh, Penerbit CVAlfabeta, Bandung.

Santoso, Ester, dkk., 2018. Analisis Pengaruh . dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan . Studi Kasus: Klinik UKSW. Vol (7)

10.35799/dc.7.2.2018.20613 Sarwono, Jonathan. 2007. Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS. Yogyakarta: Andi

Simon, K., Whidya Utami,C., Padmalia, M. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan . Surya Nalendra Sejahtera Tour and Travel .Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis. Vol.1, No.3.Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.

Siregar, Shinta Devi dan Hery Suliantoro.2018. Meningkatkan Kepuasan . Terhadap Kualitas Layanan Wifi.id Dengan Metode Service Quality. *Industrial Engineering Online Journal*, vol. 7, no. 4

Srivastava, M. & Rai, A. K. (2013). Investigating the mediating effect of customer satisfaction in the service quality-customer loyalty relationship. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 26, 95-109.

Suliyanto. (2014). *Statistika Non Parametrik* (Maya (ed.)). CV Andi Offset.
Tjiptoherijanto, P. (2010). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*.

Umar, H. (2005). *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat.

JURNAL :

Asep Sukmo Raharjo, 2009, “Pengaruh ., Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap . Komsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajah Mungkur Semarang”.

Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi . Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kepuasan . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*,

- 15(2), 221–232.
- Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi . Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kepuasan . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 221–232.
- Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi . Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kepuasan . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 221–232.
- Dianatul Munti'ah, 2015, “Kepuasan . Ditinjau Dari Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Pada Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah”. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <http://www.jstor.org/stabel/248851%0Ahttp://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp%0Ahttp://www.jstor.org>
- Erna Supriyanti, dkk, 2010, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Terhadap . Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)”.
- Fadlil, A., Umar, R., & Juliansyah, F. (2022). Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 740. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4363>
- Fitriyana, V., Lutfi Hakim, Dian Candra Rini Novitasari, & Ahmad Hanif Asyhar. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Buana Informatika*, 14(01), 40–49. <https://doi.org/10.24002/jbi.v14i01.6909>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*
- Gunawan, H., & Ayuningtiyas, K. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 2(1), 152–165.

<https://doi.org/10.30871/JABA.V2I1.763>

- Januar Efendi Panjaitan, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan . Pada JNE Cabang Bandung”. *Jurnal Universitas Telkom*
- Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto, 2016, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Terhadap . Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta).”

Artikel dalam Jurnal:

- Hubudi, H. and Umar, H., 2010. Faktorfaktor Penentu Kesuksesan (Critical Success Factors) Pada Kerjasama Pemerintah Swasta Bidang Infrastruktur Di Indonesia. *Jurnal Publika*, 2(2), pp.130-164.
- Harjowiryono, M., 2019. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan bendahara pemerintah dalam penyetoran pajak. *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 4(3), pp.195-217.
- Makaba, K. A., Kadir, N., & Munir, A. R. (2021). Pengaruh Digital Marketing dan Merchandise Mix Terhadap . Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan pada Departement Store. *Journal of Management & Business*, 4(2), 250–262. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1122>
- Parasuraman, A., Ziethaml V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple itemscale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Seke, P. C., Tumbel, T. M., & Mukuan, D. Dkepuasan . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan . Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital