

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A. & Abubakar, R. (2021). Manajemen Pemasaran (Dari Legacy Marketing ke New Wave Marketing) Sefa Bumi Persada Aceh.
- Abubakar, R. (2022). Manajemen Pemasaran. In Evreka Media Aksara.
- Agustin, Regita P (ed) dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Word Of Mouth Jasa Pengurusan Nenek di CV Speed Nenek. JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan (2614-8854). Vol.04. No. 03.
- Alfi, S. L & Andayani N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. Journal of Business Administration Vol. 01, No. 02. e-ISSN : 2548-9909.
- Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala. Vol. 1.No. 1:32-39.
- Al-Jazzazi, A.; Sultan, P. Demographic differences in Jordanian bank service quality perceptions. Int. J. Bank Mark. 2017, 35, 275-297.
- Alshurideh, M.T.; Al-Hawary, S.I.S.; Mohammad, A.M.E.; Al-Hawary, A.A.; Al Kurdi, B.H. The Impact of Islamic Banks' Service Quality Perception on Jordanian Customers Loyalty. J. Manag. Res. 2017, 9, 139-159.
- Atmaja, K.V.W., Sujana, I. N., & Suwena, K. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 10(1), 12. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>
- Christian P. Ribka, dan Lisbeth Mananeke, 2016. Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Di RSUD Sam Ratulangi Manado. Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 04. No. 02, Juni. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.s. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (S. H. Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Ekasari. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas. Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam, IX(1), 86-93. <http://ejournal.iaida.ac.id/index.php/Darussalam/article/view/118/99>.

- Ferdinand, Augusty (ed) dkk. 2017. *Model Building in HRM & Marketing Research; Summary of Finalizing Research Models*. Lab Sains Pemasaran FE dan Bisnis UNDIP.Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Cetakan VIII. UNDIP Press. Semarang.
- Ginting, S. T. U. A dan Ringo, Adinda Kristin Siringo. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Penyet Surabaya Di Medan. ISSN : 2337-3997. e-Jurnal Apresiasi Ekonomi. | No. 3 | Vol. 9.
- Indahsari, D. M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (Pertama). Unitomo press, Surabaya, pp 61-62.
- Jianu, I.; Turlea, C.; Gusatu, I. The Reporting and Sustainable Business Marketing. Sustainability 2016, 8, 23.
- Khoiria, S. N., & Anwar, K. US. 2021. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. Transekonomika. | No. 02 | Vol. 01.
- Khoirista, A., Yulianto, E. & Mawardi M. K. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | No. 02 | Vol. 25.
- Kholick, A. dan Kaihatu, T.S. 2021. Analysis of the Effect of Service Quality on Corporate Image and Service Usage Decisions at PT. Biro Klasifikasi Indonesia (Persero). e-ISSN : 2797-9237. International Journal of Review Management, Business, and Entrepreneurship (RMBE). | No. 02 | Vol. 01. <https://journalsyntaxadmiration.com/index.php/jurnal/article/view/182/286>
- Kotler, Philip And Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*, 17 th Edition, New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip And Gary Armstrong. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- <https://www.infokomputer.com/tag/ojek-online>
- Kotler, Philip, 2014. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi 13. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2019. Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Kumar, A. (2018). Effect Of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis*, 4 (4), 159-166.
- Kusuma, Made Adhiguna. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bali Summer Restaurant Kuta. *Jurnal print ISSN* 2017.
- Lamb, J. B., Willis, B.L., Fiorenza, E.A., Couch, C.S., Howard, R., Rader, D.N., True, J.D., Kelly, L.A., Ahmad, A., Jompa, J., Harvell, C.D., 2018. Plastic waste associated with disease on coral reefs. *Science* (80-.). 359, 460-462. <https://doi.org/10.1126/science.aar3320>.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta:Kencana.
- Nuraeni.(2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab di FE Universitas Singaperbangsa Karawang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 08. No. 1.
- Oktamala, S & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. POS Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal PROSISKO*, Vol. 8 No. 2, Jakarta.
- Othman, B. A., Harun, A. B., & Nazeer, S. (2018). *Issues and Challenges Faced by Malaysian Umrah Travel Agencies in Providing Excellent Marketing Mix Service to Umrah Pilgrims. The Journal of retailing*, 611-618.
- Othman, B. A., Harun, A. B., Rashid, W., & Ali, R (2019). *The Impact of Umrah Service Quality on Customer Satisfaction toward Umrah Travel Agents in Malaysia. Management Science Letter*, 1763-1772.
- Othman, B. A., Harun, A. B., Rashid, W., Nazeer, S., Kassim, A., & Kadhim, K. (2019). *The Influences of Service Marketing Mix on Customer Loyalty toward Umrah Travel Agent : Evidence from Malaysia. Management Science Letter*, 9 (6), 865-876.
- Pakurar, M.; Haddad, H.; Nagy, J.; Popp, J.; Olah Judit The Service Quality Dimensions that Affect Costomer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 2019, 14, 01.
- Palero, A. & Widiyanesti Sri. 2017. Analisis Kualitas Jasa Day Trans Executive Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *ISSN : 2355-9357. e-Proceeding of Management. | No. 01 | Vol. 04.*

- Parasuraman, A., Berry, L.L & Zeithaml, V.A., (2002). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing*, 67 (4), 114.
- Parasuraman, A., Zeithaml, dn Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research. *The Journal of Marketing*. Vol.49. No. 4:41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L (1994). *Reassessment of expectation as a comparison standard of restaurant customer, International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (6), 373-379.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988). *Servqual : A Multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailng*, 64 (1), 12.
- Potluri, R.M.; Angati, S.R.; Narayana, M.S. A structural compendium on service quality and customer satisfaction: A survey of banks in India. *J. Transnat. Manag.* 2016, 21, 12-28.
- Prayoga, Bayu Putra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ramayana *department store* di Kota Denpasar. *Jurnal print ISSN 2016*.
- Rambat, Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Cetakan ke 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Sary, Mayang S. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada KSP PARAMA- Para Raya Mayapadha). *Journal of Business and Innovation Management | No. 1 | Vol. 2*.
- Sholehuddin, Sulton; Rahman, Fahrurrozi. 2020. Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang). ISSN : 2656-0771. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan | No.2 | Vol.5*
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta:Deepublish.
- Sugiyono, Prof. D. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd (Ed.); Kedua). Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Pertama). Bandung:Alfabeta.

- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sulistyawati, Ni Made Arie. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. ISSN : 2302-8912. Jurnal Online Universitas Udayana Bali. | No. 08 | Vol. 04.
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018) Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. Jurnal Informatika, 5 (1), 90-101.
- Tjiptono Fandy, P. D. & G. C. 2016. Service Quality dan Satisfaction (A. Offset (Ed.); 4th ed.), Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Manajemen Jasa, Edisi Pertama. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. CV: Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. Pemasaran Jasa; Prinsip, penerapan, Penelitian. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Vistara, Y. & Resi, T. Petrus. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) Survey Pelanggan Jasa Transportasi Grab Car di Kampus UBD Tangerang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 17. No. 3, Banten <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/PE/article/view/186>.