

DAFTAR PUSTAKA

- Amarsaid, D. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Member Bento Gym Jakarta Timur)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Andhani, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Flashy Shop Bandung* (Doctoral Dissertation, Fisip Unpas).
- Aryanto, L. (2021). *Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Lampu Merek Spectra* (Studi Pada Pt. Lelco Trindo Graha Nusantara)
- Dewi, N. P. Y. T., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). *Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Jasa Marga Bali Tol*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 8(1), 25-36.
- Faiharani, K. (2021). *Analisis Pengaruh Leader Member Exchange, Climate For Innovation Terhadap Innovative Behavior: Telaah Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tangerang*.
- Fatimah,. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan* (Suatu Survey Pada Pelanggan Bengkel Mobil Non Members Tunas Toyota,Tbk Cabang Gatot Subroto, Bandung)
- Indriani, I. I. (2021). *Manajemen Wisata Religi Pada Makam Ki Ageng Selo, Desa Selo, Kecamatan Tawangharjo, Kabupaten Grobogan* (Doctoral Dissertation, Iain Kudus).
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan*. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.
- Lubis, M. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping*. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 1(2), 77-85.
- Mulyawan, T. (2017). *Implementasi Sistem Crossdocking Untuk Meminimalkan Biaya Operasional Kendaraan* (Studi Kasus Pada Distributor Unilever Cv Berkat Abadi Dan Cv Sinar Berkat Abadi)

- Nathania, A. P. (2022). *Tinjauan Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembuatan Polis Standar Asuransi Kendaraan Pada Pt Mnc Insurance (Cabang Kota Bandung)* (Doctoral Dissertation, Program Studi Manajemen D3 Fakultas Ekonomi-Bisnis Universitas Widyatama).
- Prihandoyo, C. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan*. Jurnal Geoekonomi, 10(1), 116-129.
- Puji Rahayu, Sinta. (2021). *Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Angkasa Pura Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport*
- Putri, S. A. (2022). *Tinjauan Penerapan Digital Advertising Pada Produk Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Divisi Regional Iii Jawa Barat* (Doctoral Dissertation, Program Studi Manajemen D3 Fakultas Ekonomi-Bisnis Universitas Widyatama).
- Rachmawati, Annisa Nur. (2023). *Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Kasus Pada Konsumen Warunk Bang Jober) - Repository Stie Pgri Dewantara Jombang.
- Raihan, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Peudada) (Doctoral Dissertation, Uin Ar-Raniry).
- Ramadhan, Alam Gumilang. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (Jkn Kis)*
- Ramadhini, Nur Syafitri. (2022). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang Sicepat Halu Di Jakarta*
- Ratu Syifa Nabila Khansa, Khansa. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym* (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat)
- Riyani, A. (2021). *Pengaruh Fee Audit, Audit Tenure, Dan Rotasi Audit Terhadap Kualitas Audit Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2015 - 2018*
- Seila Susiana Purba, S. M. (2022). *Pengaruh Kualita Atm (Automatic Teller Machine) Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Sumut Kabanjahe* (Doctoral Dissertation, Univesitas Quality Berastagi).

- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas Nu Surabaya*. *Accounting And Management Journal*, 1
- Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 6(4).
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*. *Jikem: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 923-926.
- Alfika, M. (2022). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Keputusan Pembelian Sabun Cair Merek Lux (Studi Kasus Pada Warga Kelurahan Semper Timur Jakarta Utara)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Hikmi, H. N., & Juniarti, A. T. (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Disiplin Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Pt. Taspen (Persero) Kcu Bandung)* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung).
- Margery, E. (2023). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Pembelian Konsumen Mobil Honda Pt. Istana Deli Kejayaan (Idk2) Medan. *Journal Business And Management*, 1(2), 135-145.
- Haryanti, H. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Lurah Marunda, Jakarta Utara)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Haq, A., & Syihabuddin, A. (2024). Peningkatan Kualitas Lembaga Amil Zakat Berdasarkan Prinsip Manajemen Henry Fayol. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam*, 5(1), 79-97.
- Wijaya, D. H. (2022). *Pengaruh Work-Life Balance, Kompensasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bpr Arthaya Aditama Utama* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

- Gamal Thabroni. (2022, April 28). Manajemen : Pengertian, Unsur Pokok, Tujuan & Fungsi - Serupa.Id. Retrieved August 30, 2024, From Serupa.Id Website: <https://Serupa.Id/Manajemen-Pengertian-Unsur-Pokok-Tujuan-Fungsi/>
- Hasan, N. (2021). Pengaruh Employee Engagement, Work Environment, Dan Organizational Learning Terhadap Organizational Commitment Pada Karyawan Pt Bank Intidana Sukses Makmur.
- Herlinda, D. (2017). *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Dampaknya Pada Kualitas Informasi Survey Pada Pt Pos Indonesia* (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas Bandung).
- Warsono, A. (2021). *Pengendalian Persediaan Bahan Baku Dalam Rangka Stabilitas Produksi Pada” Home Industry Cakra Jaya “Kelurahan Cokromenggalan Kecamatan Ponorogo Kabupaten Ponorogo* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Putra, A. P. (2017). *Pelaksanaan Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Clothing Proshop X-Wear Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan).
- Wijaya, N. A. P. (2022). *Analisis Manajemen Properti Dalam Rangka Revitalisasi Pasar Kasin Di Kota Malang* (Doctoral Dissertation, Politeknik Keuangan Negara Stan).
- Aprillia, V. (2019). Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Motivasi Kerja Pramuniaga Robinson Department Store Semarang.
- Hayati, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Trust) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Syariah Kcp Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Nadila Alya Ayunani, Yanuar Varadina, & Ayu Nurafni Octavia. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Solusi*, 21(3), 290–299
- Ohly, V. K., Kalangi, J. A., & Rogahang, J. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumenpada Pt Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 5(002).
- Berlian Sinaga, S. (2015). *Pengaruh Biaya Promosi Dan Biaya Distribusi Terhadap Penjualan (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2014* (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).

- Khoerunnisa, F. (2021). *Analisis Penanganan Rescheduling Pembiayaan Bermasalah Di Koperasi Serba Usaha Bmt Amanah Kabupaten Brebes Pada Masa Pandemi Covid-19* (Doctoral Dissertation, Universitas Siliwangi).
- Feni, M. (2021). *Mengungkap Dampak Covid-19 Pada Umkm Sektor Kuliner (Studi Kasus: Umkm Kuliner Di Wilayah Rawamangun)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Adnan, R. (2022). *Perbandingan Brand Image Dengan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander Menggunakan Wilcoxon Signed Test* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Suhaimi, A. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia. Com (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Stei)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stei) Jakarta).
- Feny. (2017). *Pengaruh Persepsi Harga, Merek, Dan Orientasi Belanja Terhadap Minat Beli Fashion Online Di Zalora.Com.*
- Samudah, H. Khosasih. (2022). *Pengaruh Brand Awareness, Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Aplikasi Lazada.*
- Suntowo, B., & Romadhon, A. (2021). *Pengaruh Diskon Harga Dan Motivasi Hedonis Terhadap Pembelian Impulsif (Studi Pada Konsumen Shopee Di Jombang)* (Doctoral Dissertation, Stie Pgri Dewantara Jombang).
- Prediksi Angka Pengguna E-Commerce Di Indonesia 2024 - [Www.Rumahmedia.Com.\(N.D.\).RetrievedFromHttps://Www.Rumahmedia.Com/Insights/Prediksi-Angka-Pengguna-E Commerce-Di-Indonesia-2024](https://www.rumahmedia.com/insights/prediksi-angka-pengguna-e-commerce-di-indonesia-2024)
- Baso, Y. (2023). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Ecommerce Lazada (Pada Masyarakat Berdomisili Surabaya)* (Doctoral Dissertation, Upn Veteran Jawa Timur).
- Saputra, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Penginapan Hotel Netra Di Ujung Batu* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Fata Riau).
- Mukminin, YZA. (2018). *Lampiran 8, T Tabel untuk Alpha (α) 5%*. Universitas Islam Indonesia. Tersedia di: <https://dspace.uui.ac.id>