DAFTAR PUSTAKA

Afdhal, Suprapto. 2023. *Manajemen: Prinsip Dasar Memahami Ilmu Manajemen*. Sumatera Barat: Get Press Indonesia.

Agustina, Shinta. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.

Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Andiraputri, Tasya. 2025. *Pengaruh Komunikasi Digital dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Grab Teknologi Indonesia*. Jurnal Manahemen Komunikasi, Vol. 1 No. 3.

Andzani, D. 2023. *Dinamika Komunikasi Digital: Tren, Tantangan, dan Prospek Masa Depan.* Jurnal Syntax Admiration, 4(11), 1964–1976.

Anindya, Nareswari, N., & Suryaningsih, A. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respons Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Marugame Udon*. Jurnal Riset Manajemen, 2(4).

Ariyanto, Aris. 2023. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Widina Bhakti Persada.

Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.

Aulia, R. 2024. *Manajemen* Sumber Daya Manusia dalam Dinamika Organisasi *Modern*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Budianto, A. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Chaffey, Dave & Ellis, Chadwick. 2016. *Digital Marketing, Sixth Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited.

Darmanto, dan Wardaya, Sri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.

Darna, Nana., Ulyatini, Nurdiana., Setiawan, Iwan., Budianto, Apri dan Sukomo. 2023. *Bahan Ajar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Deepublish.

Febryansyah, Y. 2021. *Transformasi Komunikasi Digital: Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Koperasi (Studi Kasus Pada Koperasi Ghani Mandiri Indonesia–Cimahi–Jawa Barat)*. Koaliansi Cooperative Journal, 3(1).

Giese, J. L., & Cote, J. A. 2016. *Defining Consumer Satisfaction*. Academy of Marketing Science Review, 1(1) 1-24.

Griffin, Ricky W. 2022. *Manajemen, Edisi 7 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Hanafi, Mamduh M. 2018. *Manajemen*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Harahap, D. A., & Amanah, D. 2018. *Pengantar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Hasibuan, Malayu, S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.

Jawangga, Yan Hanif. 2019. *Dasar – Dasar Manajemen.* Klaten: PT. Cempaka Putih.

Kirom, Bahrul. 2016. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Service Performance and Customer Satisfaction Measurement)*. *Edisi Keempat.* Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Kotler, Philip dan Hermawan Kertajaya. 2016. *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 &2*. Jakarta: PT. Indeks.

_____ dan Gary Armstrong. 2016. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.

Kumaladewi, R. I., Prasetyo, J., & Aziz, A. N. 2020. *Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal EDU Nursing, 5(1), 62–76.

Lupiyoadi, Rambat. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Melly, Anggraini. 2025. *Pengaruh Komunikasi Digital dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Skincare Avoskin Di Kota Malang*. Respository, eprints.umm.ac.id.

Meyliana, M. 2016. *Analisa Strategi E-Marketing dan Implementasinya pada Rental Company*. Binus Business Review*,* 2(1), 384-391.

Nazir, Moh. 2016. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Noviana, Syafitri. 2025. *Analisis Perbandingan Pengaruh Kualitas Komunikasi Digital Dalam Layanan Aplikasi Gojek dan Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Jurnal Penelitian Multidisiplin Terpadu, 9(6).

Priansa, Donni Juni dan Somad, Rismi. 2016. *Manajeme Pemasaran.* Bandung: Alfabeta.

Purwana Dedi, 2017. *Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Di Kelurahan Malaka Sari Duren Sawit*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 2 (3).

Rulli,Nasrullah. 2021. *Manajemen Komunikasi Digital*. Jakarta: Kencana.

Salma Besariani, Anisti, & Tuty Mutiah. 2025. *Gaya Komunikasi Ibu-Ibu di Era Digital Melalui Media Sosial Tiktok*. JURNAL Manajemen dan Bisnis, 2(3).

Sasongko, Sambodo Rio. 2021. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan. 3, (1).

Senoaji, Fauzie., Pusporini., Bani, Pristiwanto dan Mifta, Munasiron. 2024. *Buku Ajar Dasar-Dasar Ilmu Manajemen, Sebuah Pendekatan Teoritis dan Praktis.* Banyumas: Ganesha Kreasi Semesta.

Siti, Nur Khasanah. 2024. *Pengaruh Waktu Tanggap (Response Time) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di AGD Dinkes DKI Jakarta Wilayah Barat.* Journal Sains Student Research, 2(6).

Stanton J, William. 2018. *Prinsip Pemasaran Edisi ke-7*. Jakarta: Erlangga.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: Andi Offset.

Sudjana. 2016. *Metode Statistika.* Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Sulistiyowati, Maria Agustina. 2019. *Hubungan Response Time Dengan Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Ambarawa*. Jurnal Smart Keperawatan, 6(1).

Sunyoto, Danang. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Suprihanto, Jhon. 2015. *Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.

Tasya, Aniraputri. 2025. *Pengaruh Komunikasi Digital dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Grab Teknologi Indonesiai.* Jurnal KOMunikasi Pemasaran, 3(1).

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2018. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2016. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wei, Lo X & Wang, W. 2025. *The effects of response time on older and young adults' interaction experience with Chatbot*. Journal BMC Psychology, 13(150).

Wibowo, M. F. R. 2024. *Komunikasi Pemasaran Digital pada Konten Daily Live Streaming di Media Sosial TikTok @NIVEA_ID*. Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi), 5(2).

Winarto, P., Perdana, C. C., & Kouwagam, A. M. 2018. *Pentingnya kekuatan merespon pelanggan dan kapabilitas membangun kolaborasi di dalam peningkatan kinerja pemasaran UKM: Pendekatan SMEs agility*. Jurnal Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, 6(4).

Yazer, Nasdini. 2016. *Digital Marketing Strategi*. Journal of Strategic. Marketing.19(5).

Yuniati, Tri. 2018. *Pengaruh Harga, Promosi dan Customer Response Time terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Shopee Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi UNIPA Surabaya)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2(3).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.