

DAFTAR PUSTAKA

Ajis Setiawan, Nurul Qomariah, Haris Hermawan (2019). JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnia Indonesia) vol. 9 no 2 Desember 2019 hal. 114-126 (Placeholder1) (Ajis Setiawan, 2019).

Akbarina, F. (2018). Pengantar Bisnis (1st ed.). Malang: Polinema Press. (F, 2018)

Al Rasyid, Harun dan Erica, Denny. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. Jurnal Perspektif, Vol. XVI No. 2 (Al rasyid, 2018)

Bhote, K.R., (1996). Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association. (bhote, 19996)

Burhanuddin , Najeminur (2023). jurnal GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi Vol.3, No.1 Januari 2023 e-ISSN: 2962-3987; p-ISSN: 2962-4428, Hal 108-118 (Burhanuddin, 2023)

Devani, V., & Rizko, R. A.,(2016). “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain In Customer Value (Pgcv)”.Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi,2(2), 24-29

Fitrawati, & Mila Mey Murdiana. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Bersama Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Sinjai. Jurnal Ilmiah Administrasita', 12(2), 95–103.

Gronroos, C. (2017). Value co-creation: The new logic of interaction. Journal of Service Management, 28(1), 5-30.

Huang, M. H., Rust, R. T., & Parasuraman, A. (2020). A service-dominant logic perspective on customer experience: Foundations and implications. *Journal of Marketing*, 84(1), 1-20.

Hurlock, B. E. (2006). *Perkembangan Anak* (Jilid 2). Erlangga.

- Indrajaya, D. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. Jurnal IKRA-ITH Teknologi, Vol 2 No 3, 1 – 6
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2018). Manajeme Pemasaran. PT. Indeks. Jilid ke-2 (10th ed). Jakarta (ID) : Prenhallindo.
- Krismonda, N., Indriani, S., & Kiswandono, K. (2020).“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Superindo Tlogomas menggunakan Metode PGCV (Potential Gain in Customer Value)”.Jurnal Valtech,3(2), 160-165
- .
- Lee, H., & Kim, J. (2022). The impact of social media marketing on customer satisfaction: A case study of fashion brands. *Journal of Marketing Research*, 39(2), 115-130.
- M.Anang. (2018). Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran) (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Mila, S. (2014). Piagam Kemnsn & Std Min Dlm Respon Bcn. Jakarta: PT Grasindo
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L 2020. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Manager : Jurnal ilmu manajemen*, 2(4), 487-493.
- Ratminto. (2018). Pelayanan Prima (1st ed.). Yogyakarta: UGM Press.
- Sumarsid, Asti, E. G., Pangestuti, R. S., & Tartiani, Y. A. T. (2023). *Manajemen Strategi: Pendekatan Secara Teori dan Kajian Kasus* (Edisi Pert). Mitra Wacana Media.
- Sambodo Rio Sasongko, 2021. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan(Literature Review Manajemen Pemasaran. Jurnal ilmu manajemen terapan. 105-107
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; how to choose a sampling technique for research. How to Choose a Sampling

Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*.**5(2)** : 18-27.

Widodo, S.M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E- Commerce Model Business. To Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38-45.