

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D., Salisah, F. N. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi UIN Suska Riau, Vol.2, No 1*.
- Berliana, P. N., Suharyati, & Handayani, T. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan). *Prosiding Biema, 1(1)*, 440–546.
- Binar Hayuning Tyas. (2018). Pengendalian Kualitas Layanan Konsumen pada PT. Pos Indonesia (Persero) Karanganyar. *Photosynthetica, 2(1)*, 1–13.  
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-768878>  
<http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-935942>  
<http://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018>  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018>
- Chandra, & Tjiptono. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Andi Offset.
- Chulaifi, M. I. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Serta Kepercayaan Pada Kepuasan Konsumen*. 4(1), 1–22.
- Joelio, G., Nugrah, L., & Saputra, M. (2022). Penerapan Metode Service Quality Dalam Analisis Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pemesanan Barang ECommerce Di Universitas Prima Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu*

*Komputer Prima*(JUSIKOM PRIMA), 5(2), 40–46.  
<https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.23>

11

Kotler, Philip & Keller, K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. In *Jakarta :Erlangga*.

Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25.

<https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>

Murnawan, H. (2016). Perencanaan Produktivitas Kerja Dari Hasil Evaluasi Produktivitas Dengan Metode Fishbone Di Perusahaan Percetakan Kemasan Pt.X. *Heuristic*, 11(01), 27–46.  
<https://doi.org/10.30996/he.v11i01.611>

Nurdiansyah, D. I. (2016). *Sistem Pengukur Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual*. Seminar Internasional Teknologi Informasi dan teknologi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.

Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

In *Journal Development*,  
<https://doi.org/https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>

Walliman, N. (2011). *Research method: The Basic* (Routledge Yumusak (ed.)).