

## DAFTAR PUSTAKA

- (2021). Diambil kembali dari katadata.co.id.
- (2021). Diambil kembali dari sehatnegeriku.kemkes.go.id.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* .
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2015). PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Bisnis*, 3.
- Chulaifi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan. *Management Analysis Journal*, 352.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan. *Management Analysis Journal*.
- Fathony, A. A., Iqbal, M., & Sopian, A. (2019). PENGARUH ALOKASI DANA DESA TERHADAP PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PENINGKATAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT DI DESA LANGONSARI KECAMATAN PAMEUNGPEUK KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Akuntansi AKURAT*.
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 173.
- Gultom, D. K., Arif, & Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*.
- Harisandi, P., & Wiyarno. (2023). PENGARUH BELANJA ONLINE TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT-ALFAMART. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*, , 174.
- Indrawati. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 135.
- Jamaludin, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kreatif*.

- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *JMWE*.
- Kotler, P. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Manalu, Winarto, & Nadapdap. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Orindo Alam Ayu Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*.
- Maramis, F. S., Sepang, & Soegoto. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA*.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT TOI. *Jurnal Ekonomi*.
- Melinda, T., & Setiawati, C. I. (2022). *Analisis Minat Pengguna Layanan Telemedicine Halodoc di Kota Bandung Dengan Menggunakan Model Modifikasi UTAUT2*. Bandung: SEIKO : Journal of Management & Business.
- Mufidah, A. A. (2022). Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna GOJEK di Solo.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *AGORA*.
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). KEPUASAN PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 93.
- Nugraha, C., & Nuryadin, R. (2018). Loyalitas Pelanggan: Dimensi Kualitas Layanan Jasa pada Auto 2000. *JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan)*.
- Panjaitan, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 265.
- Purba, & Hermawan. (2021). Analisis dan Usulan Bauran Pemasaran Menggunakan Multiple Regression Analysis dan Importance Performance Analysis untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen. *Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri*.
- Putro, S. W., Samuel, MS., P. H., & Brahmana, S.E., M.A., R. M. (2014). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Febri Yuliani. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 419.

- S. B. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis : Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sabira , N. N. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI HALODOC*. Bandung: Universitas Telkom.
- Safira, N. N. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI HALODOC*. 63.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 5.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 4.
- Setiawan, D. (2018). *Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya*. Serdang: Simbolika.
- Setyaji, D. I., & MM, D. N. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang)*. 3.
- Setyaji, D. I., & Ngatno, D. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Go-Jek di Semarang)*. 6.
- Sudrajat, M. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Uang Elektronik OVO di Kota Bandung*.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranoto, A. K. (2020). *Evaluasi Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan Tahu "LTT" di Kediri*. Surabaya: Seminar Nasional Ilmu Terapan IV.
- Tamanggung, B. (2017). *Peran Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran Menurut Perspektif Ekonomi Islam*.
- Taufik, A., Sudarsono, Budiyantra, Sudaryana, & Muryono. (2022). *Pengantar Teknologi Informasi*.

- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Primagum Sejati di Makassar. *SEIKO Journal of Management and Business*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran strategik : mengupas pemasaran strategik, branding strategik, customer satisfaction, strategi kompetitif hingga e-marketing*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widyatingtyas, R. (2002). Pemebentukan pengetahuan Sains, Teknologi, dan Masyarakat dalam pendidikan IPA. *Educate*, 32.
- Yonata, H., Santamoko, R., & Asdiany, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Satria Antarana Prima. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*.