

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Bhuidiharty, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Farmhouse Lembang. *Management & Accounting Expose*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.36441/mae.v2i1.93>
- Hafez, L., Elakkad, E., & Gamil, M. (2021). A Study on the Impact of Logistics Service Quality on the Satisfaction and Loyalty of E-Shoppers in Egypt. *Open Journal of Business and Management*, 09(05), 2464–2478. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95133>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Indrayani, R. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Model Servqual. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Bisnis, dan Desain 2017, August*, 106–110. [https://www.researchgate.net/publication/327305793\\_ANALISIS\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_DENGAN\\_MENGGUNAKAN\\_MODEL\\_SERVQUAL\\_STUDI\\_KASUS\\_DI\\_AHASS\\_TUNAS\\_HARTANA\\_MOTOR](https://www.researchgate.net/publication/327305793_ANALISIS_KEPUASAN_PELANGGAN_DENGAN_MENGGUNAKAN_MODEL_SERVQUAL_STUDI_KASUS_DI_AHASS_TUNAS_HARTANA_MOTOR)
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Kuswandi, D. (2021). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja Online. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10), 1663–1681. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i10.433>
- Mardian Apuspasari. (2020). *BISNIS, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB DI FAKULTAS EKONOMI DAN*

PALEMBANG, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH. 6(2).

- Nirma Yunita, eka rahma ningsih, husin. (n.d.). *Studi Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Sistem Online di Rumah Sakit Islam Banjarmasin Descriptive Study of Patient Satisfaction Level of*. 347–358.
- Nirma Yunita. (2021). Analisis E-Customer Relationship Management BPJS Kesehatan Republik Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Nuha, A. (2017). Populasi Dan Sampel. *Pontificia Universidad Catolica del Peru*, 8(33), 44.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 6(1), 14–24. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sriwidodo, U. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173.
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>