

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Candra dan Dadang Hermawan. 2013. *E-Business and E-Commerce*. Andi. Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan ke-15. Rineka Cipta. Jakarta.
- Armaniah, Henry, Amas Sari Marthanti dan Faif Yusuf, 2019, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang**, Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen. Vol. 2 No. 2 April 2019. E-ISSN : 2614-3747. Hal 63-72.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2021. Laporan Survei Internet APJII 2021. Sumber : <https://apjii.or.id/survei>. Diunduh pada 07 Maret 2022, pukul : 20.00 WIB.
- Assauri, Sofjan. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Internet World Stat. 2021. *Internet 2021 Usage in Asia. Internet Users, Facebook Subsribers and Population Statistik for 35 Countries and Regions in Asia*. Sumber : <https://www.internetworldstats.com/stats3.htm>. Diunduh pada 07 Maret 2022, pukul : 19:21 WIB.
- Irawan, Handi. 2015. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Ismail, Taupik dan Ramayani Yusuf, 2021, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung**, Jurnal Ilmiah MEA Politeknik Piksi Ganesha Bandung. Vol. 5 No. 3, September 2021. E-ISSN : 2621-5306. P-ISSN : 2541-5255. Hal 413-423.
- Kadir, Abdul. 2013. *Buku Pintar Programer Pemula PHP*. Mediakom. Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2019. *Marketing 4.0*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Lestari, Gita Ayu Mawarni, Sudarijati dan Samsuri, 2021, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata**, Jurnal Visionida Universitas Djuanda Bogor. Vol. 7 No. 1, Juni 2021. E-ISSN : 2550-0694. P-ISSN : 2442-417X. Hal 54-65.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani, 2017, **Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucifindo Batam**, Jurnal Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Batam. Vol. 1 No. 2, September 2017. E-ISSN : 2548-9909. Hal 232-243.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Munir. 2017. *Pembelajaran Digital*. Alfabeta. Bandung.
- Nazir, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Parasuraman, A. 2013. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. Prentince Hall. New Jersey.
- Riduwan dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta. Bandung.
- Rusydi, Muhammad. 2017. *Customer Excellent*. Gosyen Publising. Yogyakarta.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja dan Joko Widodo, 2018, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi**, Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Jember. Vol. 12 No. 1, Desember 2018. E-ISSN : 2548-7175. P-ISSN : 1907-9990. Hal 15-25.
- Silaningsih, Endang, Erni Yuningsih dan Yuni Yuningsih, 2021, **Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Layanan**, Jurnal Visionida. Vol. 7 No. 1, Juni 2021. E-ISSN : 2550-0694. P-ISSN : 2442-417X. Hal 43-52.
- Sonani, Nia dan Iis Anisa Yulia, 2021, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan**, Jurnal Visionida. Vol. 7 No. 1, Juni 2021. E-ISSN : 2550-0694. P-ISSN : 2442-417X. Hal 15-21.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.

- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet . Bandung.
- Sulistiyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari, 2015, **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran ndus Ubud Gianyar**, E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. Vol. 4 No. 8, Maret 2015. Hal 13-24. ISSN : 2302-8912. P-ISSN : 2318-2332. Hal 2318-2330.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Refika Aditama Eresco: Bandung.
- Terry, George. 2016. *Dasar-dasar Manajemen*. Cetakan ke-11. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husain. 2015. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.